

# KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

## Sosiaalialan koulutusohjelma

Anja Tiainen  
Enni Turunen

”Meidän on tärkeää olla siellä, missä ihmiset ovat”  
**KIRKON PERHENEUVOJIEN KOKEMUKSIA SUHDEKLINIKKA  
-BLOGISSA TEHTÄVÄSTÄ TYÖSTÄ**

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2013



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Marraskuu 2013**  
**Sosiaalialan koulutusohjelma**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
p. (013) 260 6906

**Tekijät**  
Anja Tiainen, Enni Turunen

**Nimeke**  
”Meidän on tärkeää olla siellä, missä ihmiset ovat” kirkon perheneuvojien kokemuksia  
Suhdeklintikka-blogissa tehtävästä työstä

**Toimeksiantaja**  
Kirkkohallitus/ kasvatus ja perheasiat

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Suomen evankelisluterilaisen kirkon kirkkohallitus. Opinnäytetyössä tutkittiin Suhdeklintikka-blogissa tehtävää työtä ja sen merkitystä blogissa toimivien perheneuvojien näkökulmasta. Lisäksi selvitettiin millainen työväline verkko on sosiaalialan työssä. Tavoitteena oli saada Suhdeklintikka-blogissa toimivilta perheneuvojilta kokemuksia siitä, minkälaista blogissa tehtävä neuvontatyö on ja käyttää kokemuksia apuna palvelun kehittämisessä.

Opinnäytetyö tehtiin laadullisen tutkimuksen periaatteilla käyttäen lomakehaastattelua aineistonkeruumenetelmänä. Kyselylomakkeet lähetettiin 12 Suhdeklintikka-blogissa toimivalle perheneuvojalle sähköpostitse. Vastauksia tuli takaisin seitsemältä perheneuvojalta. Kerätty aineisto analysoitiin käyttämällä teemoittelua.

Keskeisiä tuloksia oli, että verkossa olevien palveluiden tarve lisääntyy. Jatkossa verkon kautta tehtävien palveluiden tarjonta myös kasvaa. Verkossa tehtävä työ vaatii ammatilliselta erilaista osaamista. Verkossa vuorovaikutus tapahtuu kirjoitetun tekstin kautta, eikä kohtaamisessa ole mukana ei-sanallista viestintää. Verkon kautta tavoitetaan laaja joukko ihmisiä ja samalla on mahdollisuus auttaa monia samojen ongelmien kanssa kamppailevia. Verkon kautta tarjottavia palveluita pidetään matalan kynnyksen palveluina.

Mahdollisia jatkotutkimusaiheita olisi kasvokkain tehtävän ja verkossa tapahtuvan asiakastyön vertaaminen. Suhdeklintikka-blogin asiakkaiden näkökulmaa sekä blogin kautta tehtävää asiakastyötä voisi tutkia tarkemmin.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 41  
Liitteet 3  
Liitesivumäärä 6

**Asiasanat**  
perheneuvonta, internet, vuorovaikutus



**THESIS**  
**November 2013**  
**Degree Programme in Social Services**  
Tikkariinne 9  
FI 80200 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. +358 13 260 6906

**Authors**

Anja Tiainen, Enni Turunen

**Title**

“It is important for us to be where people are” Church Family Counselors’ Experiences of Working at Suhdeklินิกка Blog

**Commissioned by**

The Lutheran Church Council/ Child-Raising and Family Counseling Unit

**Abstract**

This thesis was made for the Evangelical Lutheran Church Council of Finland. The purpose of this thesis was to investigate church family counselors’ experiences of working at Suhdeklินิกка blog, which is a counseling service to help people in their family and relationship problems. The aim of the thesis was to examine the meaning of the work for the family counselors and what kind of an instrument the blog is in their work. Social work using the Internet has also been examined slightly.

This thesis was done using qualitative methods. The data was gathered by using a questionnaire which was sent to twelve family counselors by e-mail. Altogether seven family counselors answered. The data was analyzed by thematising.

The results showed that need of the network services will increase. In the future, services produced using the Internet will also increase. Work on the Internet requires different kind of know-how from professionals. Interaction on the net happens only through written text, and the encounter does not involve non-verbal communication. Through the net it is possible to reach many people at the same time and it is possible to simultaneously help many people that struggle with the same problems. Internet services can be easier to approach.

In the future it would be interesting to research the view of the customers of the blog and the quality of family counseling. It would also be interesting to compare face to face family counseling and counseling using net services.

**Language**  
Finnish

**Pages** 41  
**Appendices** 3  
**Pages of Appendices** 6

**Keywords**

family counseling, internet, interaction

# Sisältö

## Tiivistelmä

## Abstract

1	Johdanto.....	5
2	Perheet ja kirkon perheneuvonta .....	6
2.1	Perhepolitiikan kehityssuuntia .....	6
2.2	Perheiden elämä tietoyhteiskunnassa .....	8
2.3	Kasvatus- ja perheneuvonta osana perhetyötä.....	10
2.4	Kirkon perheneuvonta palveluna.....	11
3	Verkko perheneuvonnan tukena .....	12
3.1	Verkko eli internet.....	12
3.2	Neuvonta, verkko ja vuorovaikutus.....	14
3.3	Suhdeklintikka-blogi .....	16
3.4	Aikaisemmat tutkimukset.....	17
4	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä .....	18
5	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat .....	19
5.1	Opinnäytetyöprosessin kulku .....	19
5.2	Laadullinen tutkimus .....	20
5.3	Lomakehaastattelu .....	21
5.4	Teemoittelu.....	22
6	Tulokset .....	24
6.1	Suhdeklintikka-blogi käytännössä.....	24
6.2	Blogi työvälineenä.....	25
6.3	Vuorovaikutus blogin kautta .....	27
6.4	Blogi nykypäivän auttamispalveluna .....	29
7	Johtopäätökset .....	31
8	Pohdinta.....	34
8.1	Keskeiset tulokset.....	34
8.2	Luotettavuus ja etiikka .....	35
8.3	Oma oppiminen .....	38
8.4	Jatkotutkimusaiheet .....	40
	Lähteet.....	41

## Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Tutkimuslupahakemus
Liite 3	Kyselylomake

# 1 Johdanto

Viime vuosikymmenten aikana perheiden elämään ovat vaikuttaneet monet yhteiskunnalliset muutokset, jotka ovat tarjonneet uusia mahdollisuuksia, mutta myös lisänneet haasteita perheiden elämään. Yhteiskunnassa on karsittu perheille suunnattuja palveluita. Kirkon perheneuvonnan on tämän vuoksi erittäin tärkeää pitää kiinni joustavasta työtoteutuksesta sekä kyvystä reagoida nopeasti toimintaympäristön ja ihmisten avuntarpeen muutoksiin. Kirkon perheneuvonnan tulee olla niin lyhytkestoista ongelmanratkaisua kuin pitkäkestoista, terapiasuhteeseen perustuvaa auttamista. Kirkon perheneuvonta vastaa ihmisten avuntarpeeseen ja tavoitteena on kohdata yksilöitä, pareja ja perheitä. Ihmisiä autetaan parisuhteen ja perheen ongelmissa sekä muissa elämän kriisitilanteissa. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 57, 60–61.)

Toimintojen siirtyessä verkkoon ja asiakkaiden asioidessa sähköisesti, moni toimija on joutunut suuntaamaan toimintaansa uudella tavalla. Silti nykyisin sosiaalialalla tietotekniikan käyttö on vähäistä. Sitä voitaisiin hyödyntää tehokkaammin asiakkaan kohtaamiseen ja ammattilaisen tukemiseen. Tulevaisuudessa sosiaalialan ammattilaiset palvelevat asiakkaita entistä enemmän tietotekniikan välityksellä. Tarkoituksena on mennä sinne missä asiakkaat ovat. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113–114, 123–124.) Kirkko tekee verkossa yhteistyössä City.fi-sivuston kanssa Suhdeklินิกka-blogia, jonka tarkoituksena on auttaa ihmisiä parisuhteeseen ja muihin ihmissuhteisiin liittyvissä asioissa.

Opinnäytetyössämme selvitimme Suhdeklินิกka-blogissa toimivien kirkon perheneuvojen kokemuksia työstään. Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Suomen evankelisluterilaisen kirkon kirkkohallitus. Laadullisen tutkimuksen periaatteilla keräsimme lomakehaastattelulla aineistomme. Lähetimme kyselylomakkeet sähköpostin kautta perheneuvojille tavoitteena saada heidän kokemuksiaan ja tietoa siitä, minkä merkityksen he antavat työlleen sekä minkälainen työväline verkko on. Suhdeklินิกka-blogi on melko uusi väylä toimia verkon kautta ja sitä on tutkittu vähän. Toimeksiantajamme halusi tietoa blogissa tehtävästä työstä, että palvelua voidaan kehittää paremmaksi. Granholmin (2010, 157) mukaan yksi syy siihen, miksi verkkoa hyödynnetään niin vähän sosiaalialalla, on se, että tutkittua tietoa on suppeasti.

Opinnäytetyömme alussa määrittelemme teorian kautta aihepiirin kannalta tärkeitä käsitteitä ja teemoja. Perustelemme opinnäytetyön tarkoitusta ja tutkimustehtävää. Tämän jälkeen kerromme valitsemistamme menetelmistä ja perustelemme ne teorian kautta. Samalla kuvaamme opinnäytetyöprosessimme kulkua. Esittelemme tutkimuskysymystemme kannalta tärkeät tulokset, jonka jälkeen teimme johtopäätökset peilaten tuloksia teoriaan. Lopuksi pohdinnassa nostamme esille keskeisiä tuloksia, tutkailemme luotettavuutta ja etiikkaa, pohdimme omaa oppimista sekä jatkotutkimusaiheita. Opinnäytetyön liitteenä on kirkkohallituksen kanssa tehty opinnäytetyön toimeksiantosopimus, tutkimuslupa sekä saatekirje ja kyselylomake.

## **2 Perheet ja kirkon perheneuvonta**

### **2.1 Perhepolitiikan kehityssuuntia**

Suomalaiset perherakenteet ovat kokeneet suuria muutoksia viime vuosikymmenten aikana. 1960-luvulla Suomi oli yksi Euroopan nopeimmin kaupungistuvista maista, jolloin myös perhemuodot alkoivat muuttua perinteisistä suurperheistä moninaisemmiksi. Ihmisten erilaisuus ja yksilölliset ratkaisut sekä suvaitsevaisuus lisääntyivät. Kehitys tietoyhteiskunnaksi on tuonut mukanaan esiaviolliset suhteet, avoliitot, avioerot, erilaiset uusperheet ja harkitun lapsettomuuden. Kehityksen myötä myös lapsen hankkiminen ilman pysyvää parisuhdetta on yleistynyt. 1970-luvulta lähtien avoliitot ja avioerot ovat yleistyneet. Tämä muutos näkyy perhetyypeissä siten, että nykyään on enemmän lapsettomia aviopareja kuin lapsiperheitä. Eri ihmisille perhe voi merkitä eri asioita ja käsitys perheestä voi vaihdella oman elämäntilanteen mukaan. Yleensä ihmisille perhe merkitsee läheisyyttä, henkistä tukea, yhdessä olemista ja vastuuta muista. (Paajanen 2007, 10, 23; Rönkkö & Rytönen 2010, 16.)

Avoliittojen solmiminen ja lasten hankkiminen tapahtuvat nykyisin iäkkäämpänä kuin kolme vuosikymmentä sitten. Lisääntyneiden avioerojen myötä yksinhuoltajaperheiden määrä on kasvanut, kuten myös uusperheiden määrä. (Paajanen 2007, 10.) Nykyisin perheratkaisujen koetaan olevan jokaisen ihmisen henkilökohtainen ratkaisu, johon vaikuttavat yhteiskunnan muutokset ja trendit. Ihmisten elämäntapavalinnat, moraaliset ja filosofiset asiat vaikuttavat merkittävästi nykyisin perhemuotoihin. Erilaisia

vaihtoehtoja perhemuodoille on nykyisin erittäin paljon. Kuitenkin ydinperhettä pidetään vieläkin perheihanteena. (Rönkkö & Rytönen 2010, 16.)

Perhepolitiikalla tarkoitetaan hyvinvointivaltion järjestämiä tukimuotoja perheille, joilla pyritään ehkäisemään elämän riskejä ja tasaamaan tuloja lapsiperheiden ja lapsettomien perheiden välillä. Perhepolitiikan tavoitteena on tukea ja parantaa perheiden hyvinvointia ja turvata lasten kasvuympäristö perheen taustasta riippumatta. Perhepolitiikan kautta tuetaan perheiden perustamista, vanhemmuutta ja tasataan lapsista aiheutuvia kustannuksia sekä turvataan lapsille turvallinen asuin-, kasvu- sekä kehitysympäristö. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 36.) Perhepolitiikan kautta vaikutetaan myös laajemmin yhteiskuntaan, kuten tukemalla syntyvyyttä, jotta väestö uusiutuisi sekä yhteiskunta tasa-arvoistuisi. Perhepolitiikan yksi keskeisimmistä tavoitteista on tukea vanhempien perheen ja työn yhteensovittamista. (Lainiala 2010, 7.)

Vuonna 2008 Euroopassa puhkesi talouskriisi, joka koetteli pahiten Suomea vuoden 2008 loppupuolella ja vuoden 2009 alussa. Talouskriisi on vaikuttanut merkittävästi ympäri Eurooppaa perheiden hyvinvointiin. Suomessa talouskriisi aiheutti paineita tehdä budjettileikkauksia myös perhepolitiikassa. (Lainiala 2010, 15.)

Talouskriisi on vaikuttanut muun muassa työpaikkojen vähenemiseen. Monet pieni- ja keskituloiset ihmiset ovat menettäneet työpaikan talouskriisin takia. Euroopan maiden yhteisen valuutan, vakauserityksen ja kasvusopimuksen vuoksi kansalliset hallitukset eivät voi hyödyntää rahapolitiikkaa välineenä työpaikkojen luomiselle. Näiden riippuvuussuhteiden takia euroalueen maat ovat riippuvaisia muiden maiden talouspolitiikasta. Nykypäivän perhepolitiikkaa tulee rakentaa talouskriisin ja kasvavan eurooppalaisen riippuvuussuhteen puitteissa. (Lainiala 2010, 17.)

Kirkon perheneuvonnan palveluihin ja toimintaan vaikuttavat merkittävästi niin lähiympäristön muutokset kuin yhteiskunnalliset sekä maailmanlaajuiset muutokset. Todennäköisesti Suomen kasvava riippuvuus globaalista maailman taloudesta heijastuu taloudellisten arvojen korostumiseen sosiaalipoliittisissa ratkaisuissa. Hyvinvointivaltiota pidetään vielä arvossa, mutta käytännössä sitä heikennetään karsimalla yhteiskunnan sosiaali- ja terveyspalveluista. Yhteiskunnassa voimistuu näin rakenteellinen turvattomuus ja jako selviytyjiin ja syrjäytyviin kärkeistyy entisestään.

Ihmisten elämässä omais- ja läheisverkostojen merkitys kasvaa sekä yksilön oma vastuu hyvinvoinnistaan lisääntyy. Korostuva individualismi lisää yksilön mahdollisuuksia, kuten tarjoamalla enemmän vaihtoehtoja kouluttautumisessa, työelämässä ja kuluttajana. Koska ammatillisia etenemismahdollisuuksia on monia, se voi johtaa tuloerojen kasvamiseen. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 33.)

Ihmisen terve ja tasapainoinen elämä alkaa perheestä, joten yhteiskunnan on kannattavaa panostaa perheiden hyvinvointiin. Suomessa perhepolitiikan kautta on pyritty tukemaan naisten työssäkäyntiä ja sitä kautta rakentamaan siltaa perhe-elämän ja työn välille. Ristiriidan perhepolitiikan toteuttamiselle tuo se, että valtion menoja on vähennetty ja kuntien menoja lisätty. Lapsiperheiden talous ei ole kehittynyt 2000-luvulla samalla tahdilla kuin kansantalous. Lapsiperheiden köyhyys on vain lisääntynyt, johon syynä ovat perhepoliittisten tulonsiirtojen jääminen lamavuosien tasolle sekä suhteellisen korkea työttömyys. Laman aikana julkisia menoja leikattiin juuri työttömyysturvasta ja perhetuista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 21–22; Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 35–37.)

Valtio ja kunnat pyrkivät turvaamaan perheille riittävät palvelut ulkoistamalla, kilpailuttamalla ja tekemällä yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa. Tuloterot kasvavat ja se jakaa perheitä menestyjiin, sinnittelijöihin ja putoajiin. Perhe määrittellään eri toimialoilla eri näkökulmista, mikä eriarvoistaa palveluiden tarjontaa. Toisinaan painotetaan biologisia perhemalleja ja toisinaan asumismalleja sekä tunnesuhteita. Sosiaalityössä esimerkiksi puhutaan lapsen edusta ja lapsen oikeudesta biologiseen vanhempaan. Palveluissa painotetaan ennaltaehkäisevän työn merkitystä tukemalla ja neuvomalla perheitä parisuhdeongelmissa, vanhemmuudessa ja arjessa selviytymisessä. Liika karsiminen perheille järjestetyistä palveluista voi johtaa perheiden pahoinvointiin sekä lisätä yhteiskunnalle kustannuksia. (Rönkkö & Rytönen 2010, 21–22; Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 35–39.)

## **2.2 Perheiden elämä tietoyhteiskunnassa**

Tietoyhteiskunnan määrittäminen on haastavaa, mutta yleensä se määrittellään niin, että suurin osa ihmisistä saa toimeentulonsa informaatiosta, sen käsittelystä ja välittämisestä. Tietoyhteiskunnassa tieto ja informaatio vaikuttavat voimakkaasti



yhteiskunnan jäsenten elämään vaikuttamalla elinolosuhteisiin. (Mäkinen 2006, 219.) Tietoyhteiskuntaa leimaa kuitenkin tietynlainen epävarmuus. Toimintaa suunnataan koko ajan kohti tulevaisuutta, kehitys on nopeaa ja kaikki muuttuu jatkuvasti. Ihmiset saattavat kokea epävarmuudesta johtuvia stressioireita. (Mäkinen 2006, 222.)

Tekniikka muokkaa ihmisten käyttäytymistä, etenkin kommunikaatiotapoja. Mahdollisuudet reaaliaikaiseen kommunikaatioon ovat verkon kautta moninkertaistuneet. Ihmiskunta on saanut 1990-luvulta lähtien, eli noin kymmenen vuoden aikana, median ja kommunikaation alalla enemmän uutta kuin koko historiansa aikana yhteensä. (Mäkinen 2006, 15.) Verkosta on tullut osa yhteiskuntaamme ja kulttuuriamme. Voidaan myös ajatella, että yhteiskuntamme ja kulttuurimme ovat verkossa. Verkko on teknologinen, mutta toimiakseen se vaatii kehittyneen yhteiskunnan, jota voidaan kutsua tietoyhteiskunnaksi tai verkkoyhteiskunnaksi. Tietoyhteiskunnassa tieto on keskeinen pääoman muoto. (Matikainen 2008, 149.)

Lasten ja nuorten lisääntyneiden hyvinvointiongelmien yhtenä syynä pidetään nykyajan yhteiskunnassa vanhempien kiireisyyttä, pitkiä työpäiviä ja ajanpuutetta. Työelämän vaativuus on lisääntynyt viime vuosina ja se heijastuu ihmisten elämän eri osa-alueille, kuten perhe-elämään. Työelämän vaativuuden lisääntymisen myötä ihmiset perustavat perheen myöhemmin ja sitä suunnitellaan tarkemmin. Vanhemmuus koetaan myös positiivisena muutoksena elämässä ja se on usein harkittu valinta. Perhe ja työ tuovat ihmisten elämään erilaisia sisältöjä ja tyydyttävät ihmisten erilaisia tarpeita. (Kinnunen & Mauno 2002, 101, 104.)

Ihmisten vapaa-ajan määrä on lisääntynyt huomattavasti, mutta se on kaupallistunut ja yliorganisoitunut eli valveillaoloaika eletään kalenterin mukaan. Ihmisillä ei ole enää välttämättä joutenolon hetkiä ja kiireinen sekä stressaava työelämä vaikuttaa myös ihmisten parisuhteisiin. Parisuhteen hoitamiselle ei jää välttämättä riittävästi aikaa, eikä ole tilaa ilmaista omia tunteita. Hyvä parisuhde saattaa vastaavasti tukea ja parantaa jaksamista. Ihmisten pahoinvointi vähenee, jos tunteita voi ilmaista vapaasti, kumppani kuuntelee ja ymmärtää sekä arvostaa toista osapuolta. Ihmiset viettävät myös paljon aikaa verkossa. Verkossa on tarjolla valtava määrä erilaisia neuvontapalveluita, joiden kautta ihmiset voivat hakea apua ongelmiinsa. Monet neuvontapalvelut liittyvät terveyteen ja arkisiin asioihin. (Mäkinen 2006, 182; Kinnunen & Mauno 2002, 106.)

### 2.3 Kasvatus- ja perheneuvonta osana perhetyötä

Laajimmillaan perhetyöksi voidaan kutsua kaikkea perheiden parissa tehtävää työtä, jota tarjoavat monet eri palveluntuottajat. Perhetyön määritelmä riippuu aina sitä määrittelevästä toimialueesta, joten selkeää yhtenäistä kuvausta perhetyöstä on vaikeaa tehdä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 28.)

Perhetyön käsite on siis monimerkityksellinen ja se voidaan kuvata eri lähtökohtien mukaan. Perhetyö voidaan määritellä toimintaympäristön kautta, esimerkiksi kunnan sosiaalitoimen perhetyö, neuvoloiden tai päiväkotien perhetyö, kolmannen sektorin järjestöjen palvelut ja seurakuntien perhetyö. Se voidaan jaotella myös eri osiin sen mukaan, mihin elämänalueeseen palvelut kuuluvat kuten päihdepalveluihin, mielenterveyspalveluihin ja lastensuojelutyöhön. Perhetyötä voidaan kuvata asetettujen lähtökohtien kautta, esimerkiksi onko se neuvontaa ja ohjausta, kotipalvelua vai puuttumista lapsen kehityksessä ilmeneviin haittoihin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27.) Perhetyötä tehdään julkisella sektorilla, järjestöissä, seurakunnissa ja yrityksissä. Suomalaisen hyvinvointivaltion perheille suunnatut palvelut ja etuudet rakentuvat pitkälti lapsiperheiden ympärille. Perheenjäsenenä aikuisten asema määrittyy yleensä vahvemmin vanhempina kuin puolisoina. (Nätkin & Vuori 2007, 7–9.)

Sosiaalihuoltolain (1982/710) mukaan kunnilla on velvollisuus järjestää asukkailleen kasvatus- ja perheneuvontaa. Laissa kasvatus- ja perheneuvonta määritellään asiantuntija avun antamiseksi kasvatus- ja perheasioissa sekä tutkimuksiksi ja hoidoiksi, joilla edistetään lapsen myönteistä kehitystä (Sosiaalihuoltolaki 1982/710). Tavoitteena on edistää perheiden ja sen jäsenten toimintakykyä ja hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Sitä tuetaan järjestämällä ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi ihmissuhteisiin ja perhe-elämään liittyvissä kysymyksissä. Muita syitä, miksi kasvatus- ja perheneuvonnan tukea tarvitaan, ovat esimerkiksi parisuhdeasiat, avioeron jälkeiset pulmat, vuorovaikutusongelmat ja huoli lapsen kehityksestä. (Sosiaaliportti 2012.)

Kasvatus- ja perheneuvonnan työmuotoja voivat olla esimerkiksi neuvonta, tutkimukset, terapia, puhelinneuvonta, työnohjaus sekä tiedotus- ja vaikuttamistoiminta. Työtä tehdään asiakaslähtöisesti, luottamuksellisesti ja tarvittaessa viranomaisyhteistyönä. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Kasvatus- ja perheneuvontatyötä tekevät muun

muassa siihen erikoistuneet psykologit, sosiaalityöntekijät ja lastenpsykiatrit. (Sosiaaliportti 2012.)

## 2.4 Kirkon perheneuvonta palveluna

Yhteiskunnassa yleinen ajattelutapa on sen suuntainen, että perhe-elämä toimii automaattisesti, vaikka lisäksi saatetaan tarvita toimenpiteitä tyydyttävämmän ja onnellisemman perhe-elämän lisäämiseksi (Joensuu 2004, 12). Kirkon perheneuvonta on siihen erityisesti koulutettujen kirkon työntekijöiden tarjoamaa ammatillista keskusteluapua. Keskustelu perustuu tietoihin ja taitoihin, jotka on saatu sielunhoidollisessa ja terapeutisessa koulutuksessa. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 57.) Perheneuvonnan perustehtävä on perheenjäsenten välisten suhteiden ja kriisien selvittämisessä. Perheneuvontatyön tavoitteena on auttaa ihmissuhteisiin liittyvissä kriisitilanteissa ja näännyttävien elämäntilanteiden ratkomisessa sekä auttaa perheitä ja aviopareja elämään rikkaampaa perhe-elämää. (Joensuu 2004, 12, 16.)

Perheneuvonnan keskeinen tehtävä teologisesti on Jumalan hyvyuden välittäminen. Se on ihmisten apuna taistelussa pahan valtoja vastaan, ettei ihminen tuhoaisi itseään eikä läheisiään. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 10–11.) Lisäksi perheneuvonnan tehtävänä on pitää kirkkoa omalta osaltaan kosketuksissa ihmisten arjen kanssa (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 13). Lakia ”rakasta lähimmäistäsi niin kuin itseäsi (Matt. 19:19)” sovelletaan perheneuvonnan asiakaskeskusteluissa. Keskusteluissa pyritään etsimään keinoa elää läheisten kanssa itseään toteuttaen ja rakastaen, kuitenkin satuttamatta ja laiminlyömättä toisia ihmisiä. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 12.)

Perheneuvonnan asiakaskeskusteluissa asiakas saa puhua juuri niistä asioista, jotka elämässä ahdistavat. Kirkon perheneuvoja tuo armon näkökulman arjen keskelle vastaanottamalla ihmiset ja sallimalla kaikki kysymykset, joiden keskellä asiakas elää. Kirkon evankeliumi toteutuu, kun ongelmat tulevat yhdessä kohdatuiksi ja jaetuiksi. Perheneuvonta voidaan katsoa evankeliumin julistamiseksi, vaikkei asiakaskeskusteluissa puhuttaisi sanaakaan Jumalasta. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 13–15.)

Joensuu (2004, 80) kirjoittaa, että kirkko ei ole vain uskon yhteisö, vaan uskon ja rakkauden yhteisö, jonka sielunhoito on yksi olennainen tapa toteuttaa keskinäistä yhteyttä ja auttaa lähimmäistä uskomaan ja rakastamaan. Kirkon perheneuvonta palvelee kaikkia ihmisiä riippumatta kirkon jäsenyydestä sekä asenne asiakkaiden arvomaailmaan, ideologisiin ja uskonnollisiin ajattelutapoihin on työntekijöiden puolelta neutraali (Joensuu 2004, 18). Lisäksi palvelu on täysin maksutonta. Se on sielunhoitoa, joka sisältää lähimmäisen rinnalla kulkemista, jakamista ja kuuntelemista. Työntekijöiden koulutus ja käytännön työ, sielunhoidollisen näkemyksen ja kirkollisen identiteetin lisäksi, sisältävät psykoterapeuttiset taidot ja menetelmät. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 13–15.)

2000-luvulla kirkon perheneuvonnan jatkuvasti kasvavaan kysyntään on kiinnitetty entistä enemmän huomiota. Nyt perheneuvonta on kiinteä osa kirkon perustehtävää ja osa kirkon hengellistä työtä. Perheneuvonnalle on asetettu strategisia tavoitteita vuoteen 2016. Yksi pää tavoitteista on, että ihmiset tulevat autetuiksi, minkä alle kuuluvat esimerkiksi tavoitteet osaavasta ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta, asiakaspalautteen keräämisestä ja kestoaltaan riittävän ja laadukkaan avun saamisen takaamisesta. Lisäksi pyritään edistämään toimivaa perheiden arkea tukemalla perhettä yhteistyössä muiden seurakunnan ja yhteiskunnan toimijoiden kanssa. Tarkoituksena on etsiä toimivia arjen edellytyksiä ihmisten kanssa sekä osallistua keskusteluun parisuhteiden, perheiden ja lasten hyvinvoinnin puolesta. Kirkon perheneuvonnan tunnettavuutta lisätään verkostoitumalla paikallisesti, hyödyntämällä tiedotusta, välittämällä päättäjille ajankohtaisen ja realistisen kuvan perheneuvontatyöstä sekä hyödyntämällä uusia viestintäkanavia. (Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus 2010, 24, 59–63.)

### **3 Verkko perheneuvonnan tukena**

#### **3.1 Verkko eli internet**

Verkko eli internet muodostuu teknisesti katsottuna äärettömästä määrästä tietokoneita, jotka on erilaisin tavoin kytketty toisiinsa. Verkkoon on kehitetty erilaisia välineitä ja

ympäristöjä, joiden kautta ihmisillä on mahdollisuus helposti käsitellä ja katsella erilaisia sivuja sekä vaihtaa viestejä. Siellä on valtava määrä erilaisia toimintamuotoja, joissa tapahtuu inhimillistä toimintaa, kuten liiketoimintaa ja vuorovaikutusta. Lähtökohtaisesti verkko onkin väline, joka on luotu vuorovaikutusta ja keskustelua varten (Laaksonen & Matikainen 2013, 195.) Verkon monimuotoisuus tarjoaa monia mielenkiintoisia mahdollisuuksia, mutta myös haasteita. Verkossa sensuuri on melko vähäistä eli kuka tahansa voi julkaista, lukea ja katsella mitä tahansa. Verkko on toimintaympäristönä kaikille avoin ja vapaa. Kuitenkaan kaikilla maailman asukkailla ei ole mahdollisuutta käyttää verkkoa, eivätkä kaikki osaa tai halua käyttää sitä. (Matikainen 2008, 23.)

Maantieteelliset rajat eivät vaikuta verkossa tapahtuvaan toimintaan. Vaikka verkossa on mahdollisuus liikkua rajattomasti ja vapaasti, niin verkon käyttö yleensä kytkeytyy tiettyihin paikallisiin, alueellisiin ja kansallisiin instituutioihin tai organisaatioihin. Maailman verkkosivuista hyvin pieni osa on suomen kielellä ja suurin osa suomalaisista käyttää enimmäkseen noita sivuja. (Matikainen 2008, 23–24.)

Verkossa viestintä tapahtuu lähinnä kirjoitetun tekstin kautta, vaikka siellä on mahdollisuus käyttää myös erilaisia visuaalisia keinoja, kuten kuvaa ja ääntä (Matikainen 2008, 25). Verkko mahdollistaa erilaisen toiminnan ja vuorovaikutuksen eli verkkoa voidaan luonnehtia toiminnalliseksi ja yhteisölliseksi tilaksi. Verkkoa ympäristönä voi verrata kaupunkiin. Verkossa ihmiset voivat tehdä samoja asioita kuin kaupungissa eli viettää aikaa, keskustella, käydä kauppaa ja asioida esimerkiksi pankissa tai kirjastossa. Verkossa on tarjolla monia yhteisöllisiä tiloja, joissa voi kysyä, keskustella, jakaa kuvia ja muuta materiaalia. (Matikainen 2008, 28–29.)

Verkon keskustelukulttuuriin vaikuttaa suurelta osin se, kuinka julkisesti ja avoimesti keskustelijoiden identiteetti on näkyvillä (Laaksonen & Matikainen 2013, 199). Identiteetillä kuvataan yksilön minäkäsitystä ja minuutta. Identiteetti on vuorovaikutuksessa ja jatkuvassa muutoksessa. Verkossa ihmiset voivat rakentaa verkkoidentiteettiä monin eri tavoin, esimerkiksi vierailemalla erilaisilla sivuilla. Verkon kautta ihmisillä on mahdollisuus tavallaan leikkiä erilaisilla identiteeteillä. Verkon kautta on mahdollisuus irrottautua esimerkiksi sukupuoleen ja rotuun liittyvistä

ennakkoluuloista, mikä voi joskus olla erittäin vapauttava kokemus. (Matikainen 2008, 82–83, 86–87.)

Oman identiteetin rakentamiseen ja itsensä esittämiseen verkossa liittyy usein hämmästyttävä avoimuus ja suoruus. Monet ihmiset saattavat avoimesti kertoa verkossa erittäin henkilökohtaisia asioita, joita he eivät ikinä toisi julki kasvokkain. Tähän voi vaikuttaa se, etteivät kaikki ihmiset koe tai ymmärrä verkon julkisuutta. Verkko voi luoda etäisyyden tunteen, joka rohkaisee avoimuuteen. Ihmiset saattavat käyttää esimerkiksi blogin päivitystä päiväkirjamaisesti, mutta todellisuudessa blogia voi lukea verkossa kuka vain. Verkossa kommunikoidaan kirjoittamalla ja se voi rohkaista ihmisiä pohtimaan minuuttaan ja tunteitaan. Herkkyys ja tietoisuus tarkastella itseään voi olla joillekin helpompaa verkon kautta. (Matikainen 2008, 89–90.)

### **3.2 Neuvonta, verkko ja vuorovaikutus**

Ohjaus- ja neuvontatyö on monikäyttöinen työmenetelmä, jota käytetään esimerkiksi kuntoutuksen ohjauksessa ja sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yhteiskunnan kehittymisen myötä ohjaus- ja neuvontatyö on saanut uusia työmuotoja myös internetiin. Verkon kautta tapahtuvassa neuvontatyössä ihmisillä on mahdollisuus käyttää palveluita ajasta ja paikasta riippumatta. Verkkopalvelut ovat nykyisin muita hyvinvointipalveluita täydentävä palvelu. (Rahikka 2008, 61.)

Neuvontaan kuuluu asiakkaan kuunteleminen, keskusteleminen, tukeminen ja kannustaminen. Asiakkaiden neuvonnan tarve liittyy usein ongelmalliseen elämäntilanteeseen ja asiakas odottaa asiantuntijalta selkeää vastausta. Asiantuntijan oletetaan tietävän enemmän kuin kysyjä. Neuvonnalle on monia erilaisia toteuttamismuotoja, kuten suora ja välillinen neuvonta. Suorassa neuvonnassa asiantuntija vastaa heti asiakkaan esittämiin kysymyksiin ja välillisessä asiantuntija voi harkita vastausta rauhassa, antaen vastauksen myöhemmin kysyjälle. Verkon kautta tapahtuvassa vuorovaikutuksessa kuunteleminen tarkoittaa viestin lukemista niin, ettei omia ajatuksia, mielipiteitä ja kokemuksia sekoiteta toisen lähettämään viestiin. Pyrkimys on pidättäytyä toisen kirjoittamassa tekstissä, eikä muotoilla viestiä oman ajatuksen mukaiseksi. Tärkeää on myös esittää kysymyksiä ja näin varmistaa, onko ymmärtänyt oikein toisen viestin. (Rahikka 2008, 62, 71–72.)

Verkon kautta tapahtuvassa neuvonnassa on myös asiakasta voimaannuttava periaate. Etenkin sosiaali- ja terveysalan järjestämissä verkkopalveluissa painotetaan yksilön ja ryhmän omien voimavarojen löytämistä, niiden käyttöön ottoa ja osallisuutta. Verkon kautta tapahtuvassa neuvonnassa vuorovaikutus tapahtuu tekstin kautta, joten työntekijän tulee olla erityisen huolellinen kielenkäytössä. Työntekijän tulee osata kirjoittaa selkeästi, ymmärrettävästi ja kohteliaasti sekä hänen tulee kiinnittää huomiota viestin sävyyn ja tyyliin. Verkon kautta tapahtuvassa vuorovaikutuksessa päätelmiä joudutaan tekemään pelkästään kirjoitetun tekstin pohjalta, jolloin tulkintoja tulee tehdä erittäin varovaisesti. Työntekijän tulee muistaa vastausta kirjoittaessa mitä organisaatiota edustaa. Vastauksen tulee tukea työnantajan periaatteita. (Rahikka 2008, 68–70.)

Sosiaali- ja terveysalan asiakastyö on kannustamista, yhdessä toimimista, kädestä pitämistä tai vain hiljaista yhdessä olemista. Periaatteena on, että asiakas tulee hyväksyä sellaisena kuin on, mutta se ei tarkoita, että kaikki asiakkaan teot tulisi hyväksyä. Tarkoitus on asiakkaan ihmisarvoinen kohtelu ja ihmisten omien valintojen hyväksyminen. (Ihalainen & Kettunen 2009, 39.) Kohtaamisen olennainen perusta on lähimmäisyydessä, kanssakulkemisessa ja ihmisyydessä. Asiakas kaipaa huoliensa keskellä ennen kaikkea sitä, että joku kuuntelee hänen tarinaansa perääntymättä. Kohtaamisessa on kyse ihmisyyden jakamisesta iloineen ja kipuineen. Kohtaaminen vaatii rohkeutta todelliseen vuorovaikutukseen ja jokainen voi sen oppia. Kohtaaminen on pysähtymistä, viipymistä ja yhdessä kulkemista vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa silloinkin, kun lopputulos ei ole ennustettavissa. (Mattila 2007, 32–33.)

Vuorovaikutukseen vaikuttaa molempien osapuolten tausta, historia ja sen hetkiset elämänvaiheet. Vuorovaikutuksessa tehdään yleensä tulkintoja toisen ihmisen tuntemuksista, mielialoista ja arvomaailmasta. Toisen ihmisen ilmeitä, eleitä, pukeutumista ja äänensävyjä tarkkaillaan sekä tietoisesti että tiedostamatta. Vuorovaikutuksessa pyritään luomaan turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. (Ihalainen & Kettunen 2009, 40.) Kohtaamiseen sekoittuu aina jollakin tavalla valtaa, jolloin suhteen tasavertaisuus kyseenalaistuu. Ammatillinen suhde voi kuitenkin luoda myös positiivista, tuottavaa valtaa, joka voi kehittää ja mahdollistaa rakentavia olosuhteita. (Pohjola 1999, 83–84.)

Sosiaalityössä asiakassuhde on aina vuorovaikutussuhde. Keskeinen haaste on asiakkaan aktiivinen kohtaaminen perinteisen vastaanottomallin sijaan, jolloin kyseessä olisi vuorovaikutusprosessi, joka lähtisi asiakkaan elämäntilanteesta. (Pohjola 1999, 85.) Työntekijän tulee asiakastyössä pyrkiä kyselemään ja kannustamaan asiakasta, eikä sanella ylhäältä alaspäin, mitä asiakkaan tulisi tehdä ratkaistakseen ongelmansa. Perusajatus on, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja työntekijän rooli on tukea häntä käyttämään asiantuntijuuttaan. (Ihalainen & Kettunen 2009, 50.) Asiakkaiden erilaisuus on työtä muovaava haaste, joten vuorovaikutus on usein vaativaa tasapainoilua. On tärkeää pohtia, kuinka paljon työntekijän tulee tietää asiakkaista ja heidän sisimmästä maailmastaan. (Pohjola 1999, 88.)

### **3.3 Suhdeklintikka-blogi**

Hengellinen elämä verkossa -hanke käynnistyi vuonna 2009 ja päättyi vuoden 2012 lopussa. Hankkeella oli kaksi keskeistä tavoitetta: tavoittaa uuden väylän eli verkkopalveluiden kautta ihmisiä ja selvittää, etsiä sekä kokeilla uskontoon liittyviä mahdollisuuksia ja rajoja. Hankkeessa keskeinen ajatus ja pyrkimys oli mennä sinne missä ihmiset jo ovat. Sitä kautta pyrittiin kehittämään vuorovaikutuksellisuutta, niin että kirkko on mukana jäsentensä elämässä. Hankkeen kautta on etsitty ymmärrystä missä 2000-luvun kirkon jäsenet toimivat. (Keskushallinto – Suomen ev.lut. kirkko 2013; Hintsala & Ketola 2012, 3.)

Keskeistä on ollut sosiaalisen median seuraaminen ja uusien kommunikaatiotapojen kokeilu sekä soveltaminen käytännössä seurakuntien arjessa. Keskeisenä osana hankkeen toimintaan kuului koulutusten järjestäminen 2500–3000 kirkon työntekijälle, kuinka sosiaalista mediaa voidaan käyttää heidän perustyössään. Hanke rakensi verkkoon useita palvelukokonaisuuksia, kuten City.fi -verkkopalveluun kehittyi lopulta Suhdeklintikka.fi -sivusto. (Keskushallinto – Suomen ev.lut. kirkko 2013.)

Suhdeklintikka on blogi, jossa käsitellään parisuhteeseen ja muihin ihmissuhteisiin liittyviä asioita (Suhdeklintikka 2013). Blogit ovat eräänlaisia verkkopäiväkirjoja, jotka esiintyvät useissa eri muodoissa. Yksityinen henkilö, yhteisö tai organisaation voi ylläpitää verkkosivua, jota kutsutaan blogiksi (Laaksonen & Matikainen 2013, 197; Matikainen 2008, 66.) Blogikirjoitus on usein kolumnimainen ja varsinainen



vuorovaikutteinen verkkokeskustelu tapahtuu ja jatkuu samasta aiheesta sen kommentteissa. Yleensä kirjoitukset ovat aikajärjestyksessä ja vanhemmat tekstit löytyvät arkistosta. (Laaksonen & Matikainen 2013, 197; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2010.)

Suomen evankelisluterilaisen kirkon parisuhdekysymyksiin erikoistuneet perheneuvojat vastaavat ihmisten lähettämiin kysymyksiin. Suhdeklินิกka-blogissa toimivilla perheneuvojilla on erityisosaamista muun muassa parisuhteesta, seksuaalisuudesta sekä ero- ja uusperheisiin liittyvistä kysymyksistä. Kysymykset vastauksineen julkaistaan Suhdeklินิกka-blogissa, jotta muutkin samassa tilanteessa olevat voivat saada avun sitä kautta. Kaikki kysymysten lähettäjien henkilötiedot poistetaan, ettei henkilöä ole mahdollista tunnistaa. (Suhdeklินิกka 2013.)

### **3.4 Aikaisemmat tutkimukset**

Kari Ruotsalainen (2002, 71) teki tutkimuksen Auttajana kirkon ja yhteiskunnan leikkauspisteessä, jossa hän tutki minkä merkityksen kirkon perheneuvojat antavat työlleen ja mikä käsitys heillä siitä on. Tutkimuksessa tarkastellaan perheneuvojien tapaa kuvata työtään ja identiteettiään kirkon ja yhteiskunnan leikkauspisteessä. Tutkimuksen tehtävänä oli analysoida perheneuvojien tapaa ymmärtää työtään seuraavien näkökulmien kautta: perheneuvojan rooli kirkon ja yhteiskunnan auttamisjärjestelmissä, perheneuvonnan asiakkaiden ja heidän tilanteidensa kautta sekä hoidollisena asiantuntijana. Tutkimuksen aineistona oli kymmenen kirkon perheneuvojan nauhoittamat teemahaastattelut. (Ruotsalainen 2002, 71.)

Tutkimuksen tuloksina perheneuvojien kokemuksista nousi esiin, että he pitävät yksimielisesti kirkon perheneuvontaa terapeuttisena työnä. Työn painopisteenä pidettiin ihmisten sisäistä maailmaa ja ihmissuhteita. Perheneuvojat kokivat perheneuvonnan terapiatyöksi ja kirkon sielunhoidolliseksi tehtäväksi. Kirkon ja yhteiskunnan leikkauspisteessä työskentelyä perheneuvojat pyrkivät madaltamaan muun muassa rajaamaan itsensä ammattilaisiksi ja rajaamalla hengellisen sekä kirkollisen aineksen työstään pois. Perheneuvojat kokivat saavansa arvostusta työlleen yhteiskunnan auttamisjärjestelmältä. (Ruotsalainen 2002, 238, 241–242.)

Hengellinen elämä verkossa -hanke, josta muun muassa Suhdeklินิกka-blogi on syntynyt, tutki seurakuntien verkkotyön organisointia ja nykytilannetta sekä työntekijöiden osaamista ja asenteita verkossa tehtävää työtä kohtaan. Hankkeen loppuvaiheessa oli tarpeen tarkastella menneitä, hankkeen kautta tehtyjä toimenpiteitä, joita kirkossa on sosiaalisen median työn edistämiseksi tehty. Hengellinen elämä verkossa -hankkeen ja kirkon tutkimuskeskuksen yhteistyönä toteutettiin maaliskuuhun 2012 kyselytutkimus, jossa kartoitettiin ja analysoitiin hankkeen tuloksia. Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä suomeksi ja ruotsiksi. Tehdyn kyselyn kautta koottu raportti antaa suuntaa tulevaisuuden mediatyölle muun muassa kirkkokokoukselle ja muille kirkon päättäjille. Tutkimuksen kautta tarkasteltiin myös kirkon verkkotyön tulevaisuuden mahdollisuuksia työntekijöiden kokemusten kautta. (Hintsala & Ketola 2012, 3, 5–6.)

## 4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä

Saimme toimeksiannoksi Suomen evankelisluterilaisen kirkon kirkkohallitukselta tutkia Suhdeklินิกka-blogissa tehtävää työtä. Verkossa tehtävä neuvontatyö on melko uusi ilmiö ja sitä on tutkittu vähän. Kirkkohallitus toivoi, että selvittäisimme, minkälaista blogin kautta tehtävä neuvontatyö on.

Tarkoituksenamme on tarkastella Suhdeklินิกka-blogissa tehtävää työtä ja sen merkitystä blogissa toimivien perheneuvojien näkökulmasta. Lisäksi tarkastelemme millainen työväline verkko on sosiaalialan työssä. Tavoitteena oli saada Suhdeklินิกka-blogissa toimivilta perheneuvojilta kokemuksia siitä, minkälaista blogissa tehtävä neuvontatyö on ja käyttää kokemuksia apuna palvelun kehittämisessä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää sitä, minkälainen työväline Suhdeklินิกka-blogi on ja kartoittaa sen hyviä ja huonoja puolia.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Minkä merkityksen Suhdeklินิกka-blogissa toimivat perheneuvojat antavat työlleen?
- Millaisia kokemuksia Suhdeklินิกka-blogissa toimivilla perheneuvojilla on työstään?

- Millaisia kokemuksia Suhdeklintikka-blogissa toimivilla perheneuvojilla on blogin käytöstä neuvontatyössä?

## 5 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

### 5.1 Opinnäytetyöprosessin kulku

Opinnäytetyön aihetta etsiessämme olimme yhteydessä Joensuun perheasiain neuvottelukeskukseen, jonka kautta kiinnostuimme perheneuvonnasta. Heiltä ehdotettiin, että tutkisimme opinnäytetyössämme uutta ilmiötä, verkon kautta tapahtuvaa neuvontaa Suhdeklintikka-blogissa. Vierailimme blogissa ja kiinnostuimme siitä perheneuvonnan työmuotona. Suhdeklintikka-blogin kautta tapahtuvaa neuvontaa koordinoidaan Etelä-Suomesta ja blogiin vastaavat perheneuvojat ovat ympäri Suomea, mikä asetti meille haasteita yhteistyön aloittamiseen. Otimme haasteen vastaan ja kävimme Etelä-Suomessa tapaamassa toimeksiantajaa, Suomen evankelisluterilaisen kirkon Kirkkohallituksen edustajaa. Pidimme sähköpostin välityksellä yhteyttä yhteyshenkilöihin ja suunnittelimme sekä rajasimme aihetta sen kautta. Opinnäytetyöprosessimme aikana saimme heiltä paljon neuvoja ja tukea.

Saatuamme toimeksiannon Suomen evankelisluterilaisen kirkon Kirkkohallitukselta olimme yhteydessä Suhdeklintikka-blogia koordinoivaan henkilöön, jonka kautta saimme kaikkien blogissa toimivien perheneuvojien yhteystiedot. Hänen kanssaan teimme tutkimusluvan (ks. liite 2). Lähetimme kaikille kahdelletoista blogissa toimivalle perheneuvojalle kesäkuussa sähköpostilla saatekirjeen, jossa kerroimme opinnäytetyöstämme sekä kyselylomakkeen täytettäväksi. Vastaaminen kyselyymme oli täysin vapaaehtoista. Vastauksia saimme yhteensä seitsemän. Lisäksi suunnitelmanamme oli tehdä puhelinhaastatteluita, mutta kukaan kohderyhmästä ei innostunut tästä vaihtoehdosta. Huomasimme, että perheneuvojien loma-ajat vaikuttivat vastausprosenttiimme ja osa toi esille, ettei ehdi vastata kyselyymme työkiireiden vuoksi.

## 5.2 Laadullinen tutkimus

Tutkimuksen alussa on pohdittava, mikä menettelytapa tuo parhaiten selville käsiteltäviin ongelmiin. Tutkimuksella pyritään aina johonkin eli tutkimuksella on tarkoitus ja tehtävä, jotka ohjaavat tutkimuksen menettelytavan valintaa. Yleensä ajatellaan, että tutkimuksella voi olla neljä perustarkoitusta: kartoittava, kuvaileva, selittävä tai ennustava. Yksi tutkimus voi sisältää monia eri tarkoituksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 128–129.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen eli laadullisen tutkimuksen kautta kuvataan todellista elämää ja siinä ajatellaan todellisuuden olevan moninainen. Todellisuutta ei voi mielivaltaisesti pirstoa osiin, vaan eri tapahtumat vaikuttavat toisiinsa. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. Tutkimusta tehdessä tulee ottaa huomioon se, että ihmiset tulkitsevat asioita omasta näkökulmastaan ja oman ymmärryksensä kautta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 151–152.) Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkimukseen valitut henkilöt tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon ja heillä tulisi olla kokemustietoa asiasta. Siksi tutkimukseen valitut henkilöt tulee valita tarkkaan ja henkilöiden rajautuminen tulee perustella. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85–86.) Yhtä asiaa voidaan kuvata monella eri tavalla. Laadullisella tutkimuksella tutkitaan tietoa, jota ei voi mitata määrällisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 151–152.) Opinnäytetyöllemme luontevin tutkimusmenetelmä oli mielestämme laadullinen tutkimus, koska keräsimme perheneuvojien kokemuksia työstään, emmekä keränneet esimerkiksi määrällistä tietoa.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei voi olla täysin objektiivinen, koska tutkija tutkii ja ymmärtää asioita omista arvoistaan sekä lähtökohdistaan käsin. Laadullisen tutkimuksen kautta saatu tulos on ehdollinen selitys johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Pyrkimys on löytää sekä paikantaa tosiasioita, eikä niinkään todentaa jo olemassa olevia väittämiä tai totuuksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152.)

Laadullisella tutkimuksella on monia erilaisia muotoja, lajeja ja merkityksiä. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on, että se on kokonaisvaltaista tutkimista ja aineisto kootaan luonnollisten tilanteiden kautta. Yleensä aineisto kerätään ihmisiltä haastattelujen ja havaintojen kautta, missä apuna voi olla lomakkeita ja testejä. Aineiston keruutoteja voivat olla myös muun muassa teemahaastattelu, osallistava havainnointi ja

ryhmähaastattelut. Kohdejoukko valitaan tarkoituksella, eikä satunnaisesti. Analyysissa käytetään induktiivista menetelmää eli pyritään paljastamaan odottamattomia seikkoja tarkastelemalla aineistoa monitahoisesti sekä yksityiskohtaisesti. Laadullisen tutkimuksen kautta aineistosta ei tehdä yleistäviä päätelmiä, vaan ajatuksena on, että yksittäisissä tapauksissa toistuu yleinen. Yksityistä tapausta tarkasti tutkimalla löydetään se, mikä ilmiölle on merkittävää ja mikä ilmiössä toistuu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 155, 170.) Opinnäytetyömme kohderyhmä rajautui kahteentoista Suhdekliniikka-blogissa toimivaan perheneuvojaan, koska tutkimme blogissa tehtävää työtä.

### 5.3 Lomakehaastattelu

Keräsimme tarvittavan aineiston opinnäytetyötämme varten lomakehaastattelun periaatteella rakennetulla kyselylomakkeella, jonka lähetimme sähköpostitse kahdelletoista perheneuvojalle. Saimme vastauksia takaisin yhteensä seitsemän. Olisimme halunneet kerätä aineiston tekemällä teemahaastattelut, mutta siihen ei ollut mahdollisuutta resurssien vuoksi. Suhdekliniikka-blogissa toimivat perheneuvojat ovat ympäri Suomea, joten ajan puute ja pitkät välimatkat rajasivat aineiston keräämisen menetelmäämme. Aineiston keruuta varten teimme sähköpostiosoitteen, jonka kautta lähetimme ja vastaanotimme kaikki kyselylomakkeet. Näin pyrimme varmistamaan vastausten turvallisen ja eettisen säilyttämisen. Aineiston analysoinnin jälkeen sähköpostitili poistettiin käytöstä.

Lomakehaastattelun rakenne on tarkoin harkittu ja tarkoitus on saada vastaus jokaiseen kysymykseen. Kysymysten tulee olla tarkoituksen ja ongelmanasettelun kannalta merkityksellisiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74–75.) Pohdimme kysymysten asettelua tarkkaan ja teimme kysymyksiä, joilla saisimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Pyrimme muotoilemaan kysymykset niin, ettei niihin ole mahdollista vastata vain yhdellä sanalla. Halusimme kerätä heidän kokemuksiinsa työstään, joten mietimme ensin teemat, joista halusimme saada tietoa ja sen jälkeen laadimme niiden alle kysymykset. Mielestämme kaikkein parhaiten aineiston keräämiseen sopivat avoimet kysymykset, joihin on mahdollista vastata niin laajasti kuin haluaa. Jätimme tarkoituksella pois uskontoon liittyvät kysymykset, koska uskonnollinen näkökulma ei mielestämme ollut opinnäytetyömme kannalta olennainen. Emme myöskään nähneet

tarpeelliseksi nostaa uskontoa suurempaan rooliin, koska se ei noussut merkittävästi aineistosta esille.

Avointen kysymysten kautta vastaajalle annetaan mahdollisuus vapaasti sanoa se, mitä hänellä on mielessään, verrattuna monivalintatyypiseen kyselyyn, joka on haastateltavaa paljon kahlitsevampi menetelmä. Avointen kysymysten kautta haastateltavien on mahdollisuus ilmaista itseään omin sanoin, eikä se anna ehdottomia vastausvaihtoehtoja. Lisäksi avointen kysymysten kautta on mahdollisuus tarkastella muun muassa haastateltavien tunteita ja motivaatiota. Sähköpostin kautta tehtävässä kyselyssä huomioon tulee ottaa kato, eli se kuinka paljon jää vastauksia saamatta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 185, 187, 190.) Kun kysely lähetetään sähköisessä muodossa, ei vastausten pituutta tarvitse rajata. Sähköisesti annettuja kirjallisia vastauksia ei tarvitse erikseen litteroida eli kirjoittaa uudelleen, vaan ne voi tulostaa suoraan analyysia varten. (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 22.)

## 5.4 Teemoittelu

Opinnäytetyön tuloksia analysoimme teemoittelun avulla. Teemoittelu on yksi laadullisessa tutkimuksessa käytettävä analyysimenetelmä. Käytännössä erilaisia analysointimenetelmiä on sovellettava, eivätkä rajat ole selkeitä. (Silius 2008.) Aineistosta on ensin nostettava esiin ja eroteltava aiheet, jotka ovat oleellisia tutkimusongelman kannalta. Teemat voivat nousta aineistosta tai teoriasta ja niistä voidaan etsiä yhtäläisyyksiä tai eroja. Tarkoitus on pilkkoa ja järjestää aiheet aihepiireittäin vastaamaan tutkimusongelmaan. Teemoittelun tueksi ja mielenkiinnon lisäämiseksi voidaan vastauksista ottaa sitaatteja, mutta ne eivät osoita kovin pitkälle tehtyä analyysia ja johtopäätöksiä. Onnistuneessa teemoittelussa on teorian ja empirian lomittunutta vuorovaikutusta. (Eskola & Suoranta 2000, 174–175, 179.)

Teemoitteluun kuuluu aineiston koodaus, jonka avulla aineisto käydään systemaattisesti läpi ja aineisto pilkotaan helpommin tulkittavaksi (Eskola & Suoranta 2000, 154). Aineiston koodausta voi tehdä monella tavalla esimerkiksi alle- tai päälleviivaamalla, numeroilla, kirjaimilla tai käyttämällä eri värejä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 80). Koodattua aineistoa on helpompi yhdistellä, ryhmitellä ja järjestää ja aineiston jatkokäsittely helpottuu. Koodaukseen sekoittuu aina tutkijan omia

ennakkoluuloja ja aineiston tulkintaa, eli eri tutkijat tekisivät samasta aineistosta erilaisen koodiluettelon. Tutkijan tulee tiedostaa tämä ja tietää mitä on tekemässä. Ensin tehdään koodausrunko, joka elää koko aineiston läpikäynnin ajan. (Eskola & Suoranta 2000, 154–157.)

Aineistoa saimme kasaan yhteensä 32 sivua. Mielestämme aineisto oli riittävä, koska samat asiat alkoivat toistua, eikä uutta tietoa enää tullut esille. Saatuaamme aineiston tulostimme sähköpostihaastatteluiden vastaukset ja perehdyimme niihin. Teemoittelun periaatteiden mukaisesti koodasimme aineistoa värien avulla eri teemojen mukaan siten, että saimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Aineiston analysoinnin työvälineenä käytimme seuraavalla sivulla olevaa kuviota. Ensimmäisessä lokerossa ovat alkuperäiset ilmaukset, jotka ovat suoria lainauksia lomakehaastatteluista. Seuraavaksi pelkistimme ilmaukset, tuoden esille tutkimuskysymysten kannalta keskeiset asiat. Kolmannessa lokerossa on alaluokka, joka yhdistää kaikki pelkistetyt ilmaukset. Viimeisenä on pääluokka, joka kokoaa aineistopolun tulokset yhden laajemman teeman alle. Tulosten pääluokiksi kohdentuivat seuraavat teemat: käytännön työ, blogi työvälineenä, vuorovaikutus blogin välityksellä ja blogi nykypäivän ilmiönä. Näiden mukaan kokosimme opinnäytetyössämme esiteltävät tulokset. Alla olevassa taulukossa on esimerkki aineistopolusta yhden tuloksen osalta.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
<p>”Netissä nonverbaali viestintä puuttuu täysin eli siinä mielessä aito ja syvempi kohtaaminen ei ole mielestäni mahdollista”</p> <p>”Fyysinen läsnäolo samassa tilassa puuttuu. Informaatiota on rajallisesti--”</p> <p>”Nonverbaalisen viestinnän puuttuminen ja se, ettei voi kysyä lisää.”</p> <p>”Tietysti se on tavallaan kasvotonta--”</p>	<p>Non-verbaali viestintä puuttuu</p> <p>”Kasvotonta” työtä ilman fyysistä läsnäoloa</p>	<p>Kohtaaminen ja vuorovaikutus pelkästään kirjoitetun tekstin kautta</p>	<p>Vuorovaikutus blogin välityksellä</p>

Kuvio 1. Esimerkki aineistopolusta yhden tuloksen osalta.

## 6 Tulokset

### 6.1 Suhdeklintikka-blogi käytännössä

Haastattelemllemme Suhdeklintikka-blogissa toimiville perheneuvojille blogiin vastaaminen on yksi työmuoto tehdä neuvontatyötä. Heille on jaettu oma päivystysviikko Suhdeklintikka-blogissa ja perheneuvojat työskentelevät omista toimipisteistään käsin. Perheneuvojilla on kokemusta Suhdeklintikka-blogiin vastaamisesta yhdestä kahteen vuoteen. Haastattelemamme perheneuvojat kertoivat, että käytännössä Suhdeklintikka-blogi toimii niin, että asiakas lähettää kysymyksen kysymyslomakkeella City.fi-sivulle. City.fi-sivun kautta kysymyslomake lähetetään sähköpostiin, josta päivystysvuorossa oleva perheneuvoja käy sen lukemassa. Perheneuvoja kirjoittaa vastauksen ja lähettää sen City.fi-sivustolle, jossa siitä toimitetaan blogikirjoitus city.fi/suhdeklintikka-sivulla. Perheneuvoja voi lähettää vastauksen myös kysyjälle suoraan, jos hän on ilmoittanut erikseen sähköpostiosoitteensa.



Suhdekliniikka-blogissa toimivat perheneuvojat kertoivat, että viikossa kysymyksiä saapuu hyvinkin vaihtelevasti. Joskus kysymyksiä ei välttämättä tule yhtään ja joskus niitä on lähes kymmenen. Perheneuvojat kertoivat ihmisten ottavan yhteyttä hyvinkin erilaisissa ihmissuhdeongelmissa. Paljon tulee kysymyksiä liittyen esimerkiksi seksuaalisiin vaikeuksiin, vuorovaikutusongelmiin, puolisoiden erilaisiin toiveisiin, seksiin ja erokysymyksiin. Kysymyksiä lähetetään erilaisista elämäntilanteista, kuten suhteen etsintävaiheessa sekä eron jälkeen. Osa Suhdekliniikka-blogissa toimivista perheneuvojista toi esille, että blogiin otetaan yhteyttä hyvin samanlaisista syistä, kuin kasvokkain tapahtuvaan perheneuvontaan.

## 6.2 Blogi työvälineenä

Osa Suhdekliniikka-blogissa toimivista perheneuvojista toi esille vastaamiseen liittyvää ajankäyttöä. Verkon kautta lähetettävään kysymykseen on helppo vastata, kun siihen on aikaa ja ennen vastauksen kirjoittamista voi perehtyä tarvittaessa asiaan liittyvään taustatietoon. Lisäksi vastauksen voi jättää kesken ja pohtia asiaa ajan kanssa. Esille nousi myös, että vastaamiseen jää toisinaan liian vähän aikaa, jolloin tiimin apu on tärkeää. Kysymysten määrä vaihtelee päivystysviikkojen sisällä, mikä tuo haasteita ajankäytön suunnitteluun.

*-- voi vastata silloin kun on sopiva hetki, on helpompi hakea taustainformaatiota johonkin teemaan toisin kuin kasvotusten, asioita voi jättää kesken muhimaan (alustava vastaus tallennettuna, nukutun yön jälkeen voi joku asia tulla mieleen)*

*Kysymykset eivät aina tule silloin kun olisi aikaa vastata, eikä elämää voi suunnitella niin, että päivystysviikko lopulta olisi otollinen vastaamiselle, muu tiimi tosin paikkaa ja jeesaa jos on vaikeaa.*

Haasteena blogin käytössä ovat olleet erilaiset tekniset ongelmat, esimerkiksi verkon toimimattomuus ja ohjelmien kömpelyys. Alkuun verkon käyttö on saattanut tuntua hankalalta, mutta kokemuksen kautta sen käyttö on alkaa sujua paremmin. Vastauksissa esille nousi, että verkossa tapahtuva neuvonta vaatii uuden opettelua. Tietotekniikkataitojen puutteiden lisäksi Suhdekliniikka-blogissa toimivat perheneuvojat kokivat haasteelliseksi vastata kysymyksiin pelkästään niillä tiedoilla, jotka asiakkaat heille lähettävät. Asiakkaiden tilanteet voivat olla todella monimutkaisia ja niihin vastaaminen rajatun tiedon puitteissa voi olla haasteellista. Suhdekliniikka-blogi on

netissä kaikkien luettavissa, joten työn tulee olla laadukasta. Tekstit ovat myös vapaasti kaikkien kommentoitavissa, mutta osa Suhdeklintikka-blogissa toimivista perheneuvojista koki, etteivät he saa palautetta suoraan asiakkailta.

*Ihmisten tilanteet ovat välillä todella hankalia. On haastavaa miettiä, miten voisi parhaiten olla kysyjälle avuksi tämän rajatun työtavan puitteissa.*

*Lisäksi työn julkisuus asettaa paineita. Työmme on netissä kaikkien luettavissa, joka mielestäni edellyttää meiltä erityisen laadukasta työn jälkeä.*

Suhdeklintikka-blogissa toimivien perheneuvojien mielestä blogi on hyvä työväline, koska sen kautta on mahdollista lähettää kysymyksiä ympäri vuorokauden. Asiakkailta on sitä kautta matalampi kynnys esittää kysymyksiä ja saada tilanteeseensa asiantuntijanäkökulma. Blogissa viestiketjut säilyvät ja niitä voi lukea julkaisupäivän jälkeenkin. Suhdeklintikka-blogi tavoittaa myös niitä, jotka eivät muuten hakeutuisi perheneuvonnan asiakkaiksi ja niitä, joilla auttamispalvelut ovat esimerkiksi suuren välimatkan päässä. Huomioon tulee ottaa, että verkossa ihmiset voivat esittää provosoivia ja pilamielessä tehtyjä kysymyksiä. Toisinaan voi olla vaikeaa tietää kuinka tosissaan kysymyksen lähettäjä on.

*Minusta on hyvä, että asiakkailla on väylä purkaa huoltaan jollekin, jonka tietää ottavan hänen tilanteensa vakavasti.*

*Tarjoaa asiantuntijanäkökulman netin monentasoiseen keskusteluun.*

*Hurjia juttuja voidaan heittää testausmielessä humalapäissä. Asiallisuus on mielestäni tähän paras ratkaisu.*

Suhdeklintikka-blogissa toimivat perheneuvojat kokevat blogin kautta tapahtuvan perheneuvonnan olevan laajavaikutteista. He pyrkivät vastaamaan kysyjälle henkilökohtaisesti, mutta myös yleisesti muulle blogin lukijakunnalle. Yleensä blogin kautta vastaaminen on kertaluonteista ja asiakkaalla on vastuu siitä, miten toimii jatkossa. Perheneuvoja esittää kysymyksiä, joilla pyrkii aktivoimaan kysyjää pohtimaan omaa tilannettaan eri näkökulmista. Työllään he paneutuvat hetkeksi asiakkaiden tilanteisiin ja antavat erilaisia ammatillisia näkökulmia. Osa Suhdeklintikka-blogissa toimivista perheneuvojista piti tärkeänä lukea myös kollegoiden vastauksia blogista ja oppia niistä. Joskus perheneuvojat antavat kollegoilleen kirjoittamiaan vastauksia luettavaksi saadakseen niistä kommenttia.

*Minusta on hienoa se, että kollegoiden upeat, asiantuntevat ja syvälliset vastaukset saavuttavat tuhannet lukijat. Olen ylpeä siitä, että teemme hienoa ja tärkeää työtä.*

Osa Suhdekliniikka-blogissa toimivista perheneuvojista toi esille, ettei verkossa tapahtuva neuvonta voi koskaan korvata kasvokkain tapahtuvaa perheneuvontaa. Kuitenkin verkon kautta tapahtuvassakin neuvonnassa pyritään aitoon kohtaamiseen ja työtä tehdään samalla vakavuudella kuin kasvokkain tapahtuvaa työtä.

### **6.3 Vuorovaikutus blogin kautta**

Osa Suhdekliniikka-blogissa toimivista perheneuvojista toi esille, että asiakkaan kohtaaminen verkossa tuntuu varsin luontevalta. Esille nousi myös, että omia ajatuksia ja tunteita voi tutkailla aivan eri tavalla ja vastausta voi koota jopa useita päiviä. Joskus kysymyksen vastattuaan perheneuvoja jää pohtimaan, oliko vastauksesta hyötyä kysyjälle, eikä voi tietää mitä kysyjälle kuuluu, kun hän on saanut vastauksen. Osalla perheneuvojista oli kokemus, että kun kysymys herättää itsessä vahvoja tunteita, vastaus ei jää pelkästään hengettömäksi asiantuntijavastaukseksi.

*Loppujen lopuksi kohtaaminen tuntuu jollain mystisellä tavalla varsin konkreettiselta, hän ikään kuin on todellinen ”keskustelukumppani” omassa mielessäni, jolle esitän kysymyksiä ja joka vastaa niihin, joka taas ohjaa ajatuksiani uusiin suuntiin.*

Esille nousi, että kirjoitettu sana on voimakkaampi kuin puhuttu. Kirjallisessa vastauksessa joutuu pohtimaan tarkemmin sanoja ja pehmentämään näkökulmia, koska ei-sanallinen vuorovaikutus puuttuu. Kirjoitettu teksti on tiiviimpää kuin puhuttu, eikä perheneuvojilla ole jälkeensä mahdollisuutta tarkistaa miten asiakas vastauksen ymmärtää tai korjata sitä.

*Työntekijä ei jakele totuuksia vaan asettuu asiakkaan rinnalle pohtimaan tilannetta lämpimästi ja asiakkaan voimavaroja esiin nostaen. Lämmön ja inhimillisyyden välittäminen kirjoitetussa tekstissä on tärkeää.*

Joidenkin perheneuvojien mielestä ei-sanallisen viestinnän puuttuminen Suhdekliniikka-blogissa työskennellessä estää aidon ja syvän kohtaamisen. Koska blogi palveluna on

yleensä kertaluontoista, niin ei ole mahdollisuutta syventää keskustelua ja näin se jää yleisemmälle tasolle sekä pintapuolisemmaksi.

*Fyysinen läsnäolo samassa tilassa puuttuu. Informaatioita on rajallisesti, vain kirjoitettu sana. Omaa hypoteesia ei voi tarkastaa kysymällä eikä tarkkailemalla asiakkaan kehon viestintää.*

Suhdekliniikka-blogissa toimivat perheneuvojat toivat esille, että haasteita vastaamiseen tuo rajallinen tieto kysyjän tilanteesta. Vastausta kirjoittaessa ei tiedä kaikkia tilanteeseen liittyviä yksityiskohtia, eikä tarkentavia kysymyksiä ole mahdollista esittää tai johdatella keskustelua eteenpäin asiakkaan kertoman perusteella. Joku koki helpottavaksi vastata vain annetuilla tiedoilla. Toisaalta rajatun kirjoitetun materiaalin pohjalta perheneuvoja saattaa tehdä virheellisiä oletuksia ja vastaus ei vastaa todellisuutta. Se riski on otettava sekä kysyjän että vastaajan. Osa koki haasteelliseksi ei-sanallisen viestinnän ja aidon kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen puuttumisen. Lisäksi haastavaa on, jos kysyjä tuo esiin vain oman näkökulmansa ja perheneuvojan tehtävänä on herätellä kysyjää pohtimaan tilannetta toisen osapuolen näkökulmasta. Vastausta kirjoittaessa perheneuvojan täytyy pohtia kuinka suoraan asioista voi sanoa.

*Joskus on ollut vaikeaa saada selkoa kysymyksestä tai kysyjän kokonaistilanteesta. Vastauksen laatiminen on voinut tuntua aluksi takkuiselta. On mahtava tunne, kun viimein saa puristettua vastauksen haastavampaankin kysymykseen.*

*Kysymys on kappale henkilökohtaista elämää ja siksi koen, että ihminen on siinä läsnä. Luulen, että hän on kirjoittanut olennaisen, jonka perusteella mietin vastausta.*

Osa perheneuvojista koki haastavaksi, jos kysyjän arvomaailma merkittävästi eroaa omasta. Etenkin sotkuiset ihmissuhdekuviot, joissa ihmiset ovat tehneet huonoja valintoja, tuntuvat osasta haastavilta. Silloin on haastavampaa asettua asiakkaan rinnalle ja rohkaista häntä. On myös sellaisia tilanteita, ettei asiakasta voi rohkaista hänen valitsemaansa suuntaan. Arvomaailma-ristiriitoja perheneuvojat kohtaavat myös kasvokkain tehtävässä työssä, mutta verkossa ihmiset paljastavat usein itsestään enemmän, kun saavat tehdä sen nimettömänä.

Osa Suhdekliniikka-blogissa toimivista perheneuvojista toi esille, että blogin kautta tehtävä neuvontatyö ei voi koskaan korvata kasvokkain tehtävää perheneuvontaa. Osan

mielestä verkon kautta tehtävä neuvonta madaltaa kynnystä hakea apua ja mahdollistaa avun hakemisen nimettömänä. Lisäksi nousi esille, että kasvokkain tapahtuvassa työssä asiakkaan ja perheneuvojan välinen suhde nousee keskeiseksi. Verkossa tehtävässä neuvonnassa on usein otettava vahvemmin joku kanta, koska vastavuoroinen vuorovaikutus puuttuu.

*Tietysti se on tavallaan kasvotonta, mutta kyllä kysymyksissä piirtyy ainakin tosiasia, että kysyjänä on epätietoinen tai hädissään oleva ihminen. Vastatessa kyllä on koko ajan tietoisuus, että tämä vastaus on tälle ihmiselle tärkeä.*

*Kirjoittamalla ajattelua, pohtimista, suhteen luomista siten, että liittyy asiakkaan ilmaisemiin tunteisiin ja ottaa ne vastaan, kunnioittaa asiakasta ja ilmaisee hyväksyvänsä hänet sellaisena kuin hän on.*

## 6.4 Blogi nykypäivän auttamispalveluna

Osalle Suhdeklintikka-blogissa toimiville perheneuvojille blogi näyttäytyy täydentävänä palveluna kasvokkain tapahtuvalle perheneuvonnalle. Lisäksi se voi madaltaa kynnystä hakeutua perheneuvonnan muiden palveluiden piiriin. Blogissa syntynyt keskustelu saattaa lisätä tarvetta päästä keskustelemaan ammattilaisen kanssa kasvokkain. Kritiikkiä blogi on saanut siitä, että asiakkaiden tilanteisiin vastataan erittäin suppean ja yksipuolisen tilannekuvauksen kautta, mikä voi sisältää riskejä. Lisäksi esiin on noussut huoli siitä, onko tällainen auttamispalvelu asiakkaille hyödyllinen.

*Tarpeellinen vaihtoehto auttamispalveluiden kentässä, koska se tuo nimettömyydellään ja helppoudellaan matalan kynnyksen palvelun kotiin.*

Suhdeklintikka-blogissa toimivien perheneuvojien mielestä suhtautuminen blogiin on ollut pääosin positiivista. Jotkut suhtautuvat kuitenkin negatiivisesti tämänkaltaiseen auttamismuotoon. Lisäksi osa toi esille käsitteiden vaikutuksen asiakaskunnan palveluun hakeutumiseen. Perheneuvonta mielletään yleensä perheille tarkoitetuksi palveluksi, vaikka sinne voi hakeutua myös esimerkiksi lapsettomat pariskunnat. Käsitteenä Suhdeklintikka viittaa kaikenlaisiin ihmissuhteisiin. Suhdeklintikka-blogissa toimivien perheneuvojien tiimissä palveluun suhtaudutaan positiiviseksi ja toisilta tiimiläisiltä saatu vertaistuki ja kannustus koetaan tärkeäksi. Lisäksi perheneuvojat ovat saaneet työstään hyvää palautetta Kirkkohallitukselta ja City.fi-sivustolta.

Suhdeklินิกka-blogissa toimivat perheneuvojat näkevät Suhdeklินิกka-blogin nykyaikaan sopivana, helposti tavoitettavana sekä modernina auttamistapana. Osa arvioi, että verkko tulee tulevaisuudessa laajempaan käyttöön sekä kysymyspalstat tulevat lisääntymään. Esiin nousi huoli kysymyspalstojen vastaajien ammattitaidosta kilpailun lisääntyessä eri sivustojen välillä. Suhdeklินิกka-blogissa ollaan tarkkoja vastaajien ammatillisuudesta. Perheneuvojat kokivat tärkeäksi olla siellä, missä ihmiset ovat ja he kokivat, että Suhdeklินิกka-blogin kaltaiselle palvelulle on tarvetta. Osalla Suhdeklินิกka-blogissa toimivalla perheneuvojalla oli näkemys siitä, että perheneuvontaa tullaan tekemään jatkossakin verkossa, mutta palvelun toteutusmuoto voi muokkautua.

*Ajanmukainen, hyvä asia että niin paljon ihmisten kokemuksia ja asiantuntevia vastauksia tallentuu ”säilöön”.*

*Se tarjoaa olemassa olevaa osaamista tämän päivän tavalla suuremman yleisön saataville ja tavoitettavaksi. Se näyttää, että kirkon perheneuvonta on mukana tässä ajassa ja vastaa ihmisten tarpeeseen.*

Osa Suhdeklินิกka-blogissa toimivista perheneuvojista koki blogissa tehtävän neuvontatyön kehittävän omaa ammattitaitoa. Se nähtiin hyvänä vaihteluna ja vastapainona perustyölle. Lisäksi se opettaa uudenlaista tapaa prosessoida asioita. Blogi on erilainen väylä tehdä neuvontaa tunnetuksi uusille ihmisille sekä tukee ”Kirkko tekee hyvää” -sanomaa. Osa Suhdeklินิกka-blogissa toimivista perheneuvojista toi esille, että blogin kautta saa suoraa palautetta työstä. Lisäksi osalla oli omakohtaista kokemusta siitä, että blogista voi saada apua oman elämän ongelmiin.

*Tekee näkyväksi suljettujen ovien takana tehtävän korkealaatuisen työn.*

*Ylipäänsä se, että kokee voivansa olla avuksi ihmiselle, jolle tämä on ehkä ensimmäinen kerta, kun hän purkaa huoliaan jollekulle.*

Osa Suhdeklินิกka-blogissa toimivista perheneuvojista näki blogin hyödyksi sen, että sen kautta on mahdollista tavoittaa monia samankaltaisten kysymysten kanssa kamppailevia ihmisiä. Yhdestä asiantuntijan vastauksesta voi hyötyä moni. Osan mielestä Suhdeklินิกka-blogin vahvuus on sen tavoitettavuus ajasta ja paikasta riippumatta. Se on matalan kynnyksen palvelu, johon voi ottaa yhteyttä nimettömänä.

*Tavallisesti työtä tehdään suljettujen ovien ja punaisten valojen takana. Tämä työ on avointa kenen tahansa kiinnostuneen silmille. Se tekee siitä myös vaativan.*

## 7 Johtopäätökset

Opinnäytetyötämme varten keräämässämme aineistossa Suhdekliniikka-blogissa toimivat perheneuvojat toivat esille, että verkon kautta tehtävä työ tulee luultavasti yleistymään tulevaisuudessa. Verkon kautta tuotettujen palveluiden tarve ja kysyntä tulevat myös lisääntymään tulevaisuudessa. Verkko on 2000-luvulla luotu monia sivustoja, jotka tarjoavat neuvontaa aiheista, jotka koskettavat monia ihmisiä (Rahikka 2008, 67). Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi (2010, 10) toteavat teknologian sovellusten hyödyntämisen olevan vielä sosiaalialalla alkuvaiheessa, mutta näköalat ovat kiinnostavia. Heikkonen ja Ylönen (2010, 115) ovat sitä mieltä, että nykyisellään tietotekniikan käyttö sosiaalityössä on liian vähäistä ja sitä tulisi hyödyntää tehokkaammin asiakkaan kohtaamisessa. Tulevaisuudessa ammattilaiset palvelevat asiakkaita netin välityksellä entistä enemmän (Heikkonen & Ylönen 2010, 115). Aineistomme perusteella blogin käytön etu neuvonnan työvälineenä on se, että sillä tavoitetaan monia saman ongelman kanssa kamppailevia ihmisiä. Lisäksi verkossa työntekijät ovat siellä missä ihmiset nykyaikana ovat.

Keräämässämme aineistossa Suhdekliniikka-blogissa toimivat perheneuvojat nostivat esille verkossa tehtävän neuvonnan ominaispiirteitä. Haasteena oli asiakkaiden ongelmista saatu rajallinen tieto ja sen kautta kokonaistilanteen hahmottaminen. Kuten Rahikka (2008, 69–70) toteaa, verkon kautta tapahtuvassa vuorovaikutuksessa päätelmiä joudutaan tekemään pelkästään kirjoitetun tekstin pohjalta, jolloin tulkintoja tulee tehdä erittäin varovaisesti. Sama viesti voidaan ymmärtää ja tulkita monella eri tavalla. Tulkinta vaikuttaa siihen, miten viestiin vastataan ja mihin vastausviestissä keskitytään. (Rahikka 2008, 69–70.)

Aineistossa perheneuvojien kokemus oli, että blogi työvälineenä rajaa työtä niin, ettei asiakkaille ole mahdollisuutta esittää tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi vuorovaikutus asiakkaan kanssa tapahtuu pelkästään kirjoitetun tiedon kautta, josta puuttuu ei-sanallinen viestintä. Rahikan (2008, 69) mukaan verkon kautta tapahtuvassa

neuvonnassa haasteita on vuorovaikutuksen luonteessa, verrattuna kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Verkon kautta tapahtuvassa vuorovaikutuksessa ei voi tulkita toisen ihmisen sosiaalisia vihjeitä, jotka ovat erittäin suuressa osassa kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Verkon kautta tapahtuva vuorovaikutus tapahtuu kirjoitetun tekstin kautta. (Rahikka 2008, 69.)

Aineistosta kävi esille, että Suhdeklินิกка-blogissa asiakkaan kohtaaminen tapahtuu vastausviestin kautta. Vastausta asiakkaalle ei tarvitse antaa heti, vaan perheneuvojalla on aikaa miettiä vastausta ja hakea tarvittaessa taustatietoa tai pyytää tukea kollegoilta. Myös Rahikka (2008, 68–69) kirjoittaa, että verkon kautta tapahtuvassa neuvonnassa työntekijällä on aikaa rauhassa perehtyä asiakkaan lähettämään viestiin. Työntekijä voi vastausviestiä pohtiessa hakea aiheesta lisää tietoa ja konsultoida muita asiantuntijoita ennen kuin lähettää vastauksen asiakkaalle. Työntekijällä on aikaa pyytää muita asiantuntijoita lukemaan viestin ja saada palautetta esimerkiksi viestin sisällöstä ja sen ymmärrettävyydestä. (Rahikka 2008, 68–69.)

Perheneuvojat toivat esille, että vastausviestin tyyliä tulee miettiä tarkkaan. Kirjoitettu sana on voimakkaampi kuin sanottu ja ei-sanallinen vuorovaikutus puuttuu. Perheneuvoja ei tiedä, miten asiakas ymmärtää vastauksen ja suhtautuu siihen. Rahikka (2008, 69) toteaa, että työntekijän täytyy olla erityisen huolellinen kielenkäytössä. Työntekijän tulee osata kirjoittaa selkeästi, ymmärrettävästi ja kohteliaasti sekä hänen tulee kiinnittää huomiota viestin sävyyn ja tyyliin. (Rahikka 2008, 69.) Perheneuvojat kokivat lisäpaineita tehdä laadukasta työtä, koska Suhdeklินิกка-blogi on julkinen ja kenen tahansa luettavissa. Toisinaan perheneuvojat jäävät pohtimaan, onko vastauksesta hyötyä asiakkaalle. Rahikka (2008, 62) toteaa, että aina kysyjän päätettäväksi jää, mitä hän saamallaan vastauksella tekee tai miten aikoo hyödyntää sitä.

Aineistosta kävi ilmi, että perheneuvojat suhtautuvat Suhdeklินิกка-blogin kautta tehtävään neuvontaan samalla vakavuudella kuin kasvokkain tehtävään työhön, vaikka työ on luonteeltaan erilaista. Ihalainen ja Kettunen (2009, 41) toteavat, että vuorovaikutuksen ja asiakkaan kohtaamisen tulee myös muiden keinojen, kuten puhelimen tai verkon kautta, olla yhtä laadukasta kuin kasvokkain tapahtuva kohtaaminen. Heikkonen ja Ylönen (2010, 123) ovat sitä mieltä, että koska sosiaalityö perustuu henkilökohtaiseen palveluun, ei niitä voida hoitaa ainoastaan tekniikan kautta.



Ainakin toistaiseksi verkko ei voi korvata perinteistä asiakastyötä, vaan toimii sen rinnalla (Heikkonen & Ylönen 2010, 126). Myös perheneuvojat ovat sitä mieltä, ettei verkon kautta tehtävä työ voi korvata kasvokkain tehtävää työtä.

Aineistomme mukaan Suhdekliniikka-blogin kautta tehtävä neuvontatyö on matalan kynnyksen palvelu, jonka kautta voi saada ammattiapua helposti. Heikkosen ja Ylösen (2010, 113) mukaan verkkoviestintä helpottaa avun tarjoamista ja avun piiriin hakeutumista sekä lisää uusien sähköisten palveluiden kysyntää. Sähköiset palvelut muodostavat vähitellen sosiaalialan perinteisille toimintaympäristöille jatkumon ja asiakkaat asioivat tulevaisuudessa yhä enemmän netin kautta. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113.) Lisäksi Rahikka (2008, 61) toteaa, että verkon kautta tapahtuvassa neuvontatyössä ihmisillä on mahdollisuus käyttää palveluita ajasta ja paikasta riippumatta. Aineistostamme nousi esille myös se, että blogi mahdollistaa avun hakemisen nimettömänä. Nimettömyys voi rohkaista ihmisiä hakemaan apua. Rahikka (2008, 69) tuo esille, että toisaalta anonyymius vaikuttaa myös vuorovaikutuksen luonteeseen, esimerkiksi nimimerkin turvin ihmiset saattavat olla rohkeampia käyttäytymään hyökkäävästi tai kirjoittamaan asioista suurempaan kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

Aineistosamme nousi esille, että perheneuvojat kohtaavat työssään toisinaan arvoristiriitoja. Työntekijän omat arvot ja asiakkaan arvot eivät aina kohtaa. Ammattilainen ei saa kuitenkaan antaa ristiriitojen vaikuttaa laadukkaaseen asiakastyöhön. Ihalainen ja Kettunen (2009, 54–55) kirjoittavat, että eri yhteisöillä, yksilöillä, sukupolvilla ja kulttuureilla voi olla erilaisia arvoja. Ihmiset tekevät päivittäin valintoja arvojen pohjalta. Arvot voivat olla myös ristiriidassa keskenään tai ovat hankalia toteuttaa käytännössä, kuten ihmisten tasa-arvoisuus. (Ihalainen & Kettunen 2009, 54–55.)

Aineistossa Suhdekliniikka-blogissa toimivat perheneuvojat toivat esille palvelun olevan uusi työmuoto, joten siksi se vaati aluksi paljon uuden opettelua. Eniten opeteltavaa oli teknologian käytössä. Lisäksi palvelussa työskentelemisen koettiin kehittävän omaa ammattitaitoa. Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi (2010, 11) ovat sitä mieltä, että teknologian sovellukset vaativat työntekijöiltä esimerkiksi uudenlaista osaamista, mukautumiskykyä, ennakkoluulottomuutta sekä syvällistä ymmärrystä asiakkaan

parhaasta. Heikkonen ja Ylönen (2010, 116) toteavat asiakastyössä toimivien työntekijöiden tarvitsevan tietoteknisen osaamisen ylläpitoa sekä mahdollisuuden tutustua sovelluksiin. Aineistossamme nousi esille, että Suhdeklินิกka-blogissa toimivat perheneuvojat kokivat työyhteisön tuen olevan tärkeää. Ihalainen ja Kettunen (2009, 58) sanovatkin, että kollegoilta voi saada tarvittaessa lisäapua, uusia näkökulmia ja lisätietoa omien päätösten pohjaksi.

## **8 Pohdinta**

### **8.1 Keskeiset tulokset**

Tehdessämme opinnäytetyötä huomasimme, että verkon kautta tehtävään neuvontatyöhön liittyvää kirjallisuutta ja tutkimuksia on julkaistu vähän. Lisäksi olemme huomanneet, että sosiaalista mediaa, esimerkiksi Facebookia, Chat-keskustelupalstoja, Skypeä ja blogeja, hyödynnetään sosiaalialan asiakastyössä. Perehdyttyämme teoriaan tietoyhteiskunnasta ja sen kehityksen suuntiin ymmärsimme, että verkon kautta tarjotuille palveluille on enenevissä määrin tarvetta tulevaisuudessa. Myös tuloksissamme korostui tarve tämänkaltaisille palveluille ja niiden ennustettiin lisääntyvän tulevaisuudessa. Opinnäytetyömme kautta pääsimme tutustumaan tähän ajankohtaiseen aiheeseen.

Tuloksissa Suhdeklินิกka-blogissa toimivat perheneuvojat toivat esille, että blogin kautta tehtävä neuvontatyö on uusi työmuoto ja he näkivät sen todennäköisesti lisääntyvän. Mielestämme on mahdollista, että myös sosiaalialan työssä asiakastyötä tullaan tekemään yhä enemmän verkon kautta. Tuloksissa oli pohdintaa siitä, että työmuodot tulevat kehittymään ja muotoutumaan uudelleen tulevaisuudessa. Lisäksi esille nousi huoli siitä, pysyykö verkon kautta tuotetuissa palveluissa ammatillisuus mukana, sillä verkko on kaikille avoin toimintaympäristö. Näkisimme, että tämä on verkon kautta tehtävän työn yksi merkittävä haaste, miten ammatillisuus pystytään turvaamaan ja kuka sitä valvoo. Mielestämme on tärkeää pohtia myös eettistä näkökulmaa esimerkiksi siitä, miten kehittyvä tietotekniikka vaikuttaa palvelusuhteeseen. Aineistosta kävi ilmi, että Suhdeklินิกka-blogissa asioi

enimmäkseen nuoria aikuisia ja keski-ikäisiä. Meille herääkin ajatus, tuleeko vastaavanlaisia palveluita tulevaisuudessa enemmän myös lapsille ja ikäihmisille.

Tulosten ja teorian kautta osoittautui, että verkon kautta ja kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on paljon eroja. Kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa voi tarkkailla asiakkaan eleitä ja ilmeitä, mutta verkkokeskustelusta ne puuttuvat kokonaan. Blogin kautta vuorovaikutus tapahtuu kirjoittamalla, mikä vaatii työntekijältä erilaista osaamista. Kasvokkain tapahtuvassa asiakastilanteessa asiakkaalta on mahdollisuus kysyä lisää, mutta blogissa on pärjättävä niillä tiedoilla, jotka asiakkaalta saa. Vastausviestin lähetettyään työntekijä ei saa tietää, onko asiakas ymmärtänyt vastauksen oikein ja oliko siitä kysyjälle hyötyä. Työntekijällä voi myös olla epätietoisuus siitä, ymmärsikö kysymyksen oikein. Meidän sosionomi-opinnoissamme asiakastyössä on korostettu arvostavaa asiakkaan kohtaamista ja dialogista vuorovaikutusta. Uskomme, että verkon kautta tapahtuva neuvontatyö lisääntyy eli yhä enemmän asiakkaita kohdataan verkossa kirjoitetun tekstin kautta. Pohdimmekin, että tulevaisuuden sosiaalialan ammattilaisilta vaaditaan tulevaisuudessa entistä enemmän tämänkaltaista osaamista.

Positiivista Suhdeklintikka-blogin käytössä neuvontatyössä tulosten mukaan on, että sen kautta on mahdollista tavoittaa monia ihmisiä samaan aikaan. Ihmisillä on matala kynnyks ottaa yhteyttä ammattilaiseen pienissäkin ongelmissa. Teoria ja tulokset osoittavat, että palveluiden tulee olla siellä, missä ihmiset ovat, ja nykyaikana ihmiset viettävät yhä enemmän aikaa verkossa. Mielestämme on tärkeää, että palveluita on saatavilla monessa eri muodossa ja paikassa, koska ihmiset ja ihmisten ongelmat ovat erilaisia. Nykypäivänä ihmiset ehkä hakevat ensimmäisenä tietoa ongelmiinsa verkosta. Mielestämme on kuitenkin tärkeää korostaa, etteivät verkon kautta tarjottavat palvelut voi korvata kasvotusten tapahtuvaa asiakastyötä, kuten tuloksissa ja teoriassakin tuli esille.

## 8.2 Luotettavuus ja etiikka

Etiikassa pohditaan omien ja yhteisön arvojen kautta oikeaa ja väärää erilaisissa tilanteissa. Moraalisesta näkökulmasta etiikka on osa arkielämää ja konkreettisimmillaan se on silloin, kun valintatilanteeseen ei ole yksiselitteistä

ratkaisua. Jokainen kantaa itse vastuun tutkimustyössä tehdyistä ratkaisuksista ja valinnoista. (Kuula 2006, 21.) Erityisesti laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulee pohtia tekemiään ratkaisuja jatkuvasti sekä analyysin kattavuuden että tekemänsä työn luotettavuuden suhteen. Tutkijan tulee myöntää olevansa tutkimuksen keskeinen tutkimusväline, joten tutkija on pääasiallinen tutkimuksen luotettavuuskriteeri. (Eskola & Suoranta 2000, 208, 210.) Eettinen sitoutuneisuus on hyvän tutkimuksen perusta, josta tutkijan tulee huolehtia koko tutkimusprosessin ajan. Tutkijan täytyy huolehtia esimerkiksi tutkimussuunnitelman laadusta, sopivasta tutkimusasetelmasta ja laadukkaasta raportoinnista. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 127.)

Aineiston keräämisessä haasteena meillä oli rajallinen kohderyhmä. Suhdekliniikka-blogissa toimivia perheneuvojia on vain kaksitoista ja riskinä oli, ettemme saa riittävästi vastauksia. Kerroimme asiasta haastateltaville kyselylomakkeen saatekirjeessä, mutta korostimme myös vastaamisen vapaaehtoisuutta. Saatekirjeessä kerroimme ketä olemme, miksi tietoja kerätään ja mihin niitä käytetään. Pyysimme lisäksi luvan olla tarvittaessa yhteydessä, jos olisimme tarvinneet lisätietoa. Kuulan (2006, 106) mukaan aineistonkeruussa haastateltaville tulee antaa mahdollisimman paljon informaatiota tutkimuksesta. Heidän osallistumispäätökseensä voi vaikuttaa se, mitä tutkimukseen osallistuminen käytännössä vaatii. On tärkeää korostaa vapaaehtoisuutta tutkimukseen osallistumisessa ja haastateltavalla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa. Luottamuksella annettuja tietoja tulee suojata ja käyttää vain niiden käyttötarkoitukseen. Haastateltavilla täytyy kertoa, kuinka aineistoa säilytetään ja kuinka luottamuksellisuus turvataan. (Kuula 2006, 106–109.)

Suhdekliniikka-blogissa toimivat perheneuvojat ovat ympäri Suomea, mikä toi meille haasteita valita sopivan aineistonkeruumenetelmän. Olisimme halunneet tehdä teemahaastattelut kasvotusten perheneuvojien kanssa, koska meille se olisi ollut luontevin tapa kerätä tietoa. Meillä ei kuitenkaan ollut riittävästi resursseja lähteä haastattelemaan jokaista kohderyhmän jäsentä erikseen. Jouduimme käymään pohdintaa siitä, miten toteutamme aineistonkeruun verkon välityksellä. Mahdollisuutena olisi ollut tehdä web-kyselynä sähköinen kyselylomake jonkin ohjelman kautta, mutta tässäkin resurssipula tuli vastaan. Emme ole aikaisemmin käyttäneet web-kyselyä eli meidän olisi ensin pitänyt huolellisesti perehtyä sen käyttöön, että olisimme voineet käyttää sitä oikein ja luotettavasti. Meillä molemmilla oli epävarmuutta siitä, oppisimmeko

käyttämään ohjelmaa lyhyessä ajassa. Kuula (2006, 175) toteaa, että haastateltavien riittävä informoiminen tutkimuksesta on sama, olipa aineiston kerätty paperilla, nauhurilla tai sähköisen viestinnän kautta. Sähköisen viestinnän kautta kerättyä tutkimusaineistoa koskee samat tutkimuseettiset periaatteet ja tietosuoja kuin esimerkiksi teemahaastattelua, joten luottamuksellisuus on sama. (Kuula 2006, 175.)

Kiireen vuoksi päädyimme sähköpostin kautta lähetettäviin kyselylomakkeisiin. Teimme erillisen sähköpostitilin, jonka kautta lähetimme ainoastaan kyselylomakkeet kohderyhmälle. Näin pyrimme turvaamaan aineiston luottamuksellisen säilyttämisen. Poistimme sähköpostitilin saatuaamme aineiston. Emme olleet aikaisemmin käyttäneet sähköpostia aineistonkeruun välineenä ja meille oli epäilyksemme siitä, olisiko se toimiva keino ja saisimmeko riittävästi vastauksia. Kuula (2006, 177) painottaa, että erityisesti sähköpostin käytössä kannattaa olla huolellinen ja varovainen. Tutkijan on suunniteltava tarkasti sähköpostin käyttöä ja sitä, missä aineistoa säilyttää. Kannattaa pohtia, onko aineiston sähköpostissa säilyttäminen turvallista, koska yhdellä väärällä napinpainalluksella viestin voi vahingossa lähettää väärään osoitteeseen. (Kuula 2006, 177.)

Mielestämme teimme oikean ratkaisun, kun valitsimme opinnäytetyömme aineistonkeruun menetelmäksi sähköpostin kautta lähetettävän kyselylomakkeen. Kokemuksemme mukaan sähköposti oli hyvä väline kerätä aineistoa ja saimme vastaukset yli puolelta kohderyhmästä. Kyselylomake oli toimiva ja saimme kattavia vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Eskola ja Suoranta (2000, 215) toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa on erittäin vaikeaa ennakoida, paljonko aineistoa tarvitaan, että se olisi riittävää. Aineistoa ei kannata kuitenkaan ahnehtia liikaa. (Eskola & Suoranta 2000, 215.) Tärkeintä on huomioida aineiston laatu kokonaisuutena eli millaisen aineiston avulla on mahdollista vastata tutkimuskysymykseen sekä millaista tietoa tavoitellaan (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 118). Lisäksi on avattava yksityiskohtaisesti miten tutkimus on tehty, että lukija voi itse arvioida tutkimuksen tuloksia (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141).

### 8.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyötä tehdessämme olemme oppineet paljon uutta sekä valitsemastamme aihepiiristä että tutkimusmenetelmistä. Emme ole aikaisemmin sosionomi-opintojemme aikana tehneet yhteistyötä evankelisluterilaisen kirkon kanssa, eivätkä kirkon tarjoamat palvelut olleet meille entuudestaan kovinkaan tuttuja. Pääsimme tutustumaan kirkon paikkaan palvelujärjestelmässä ja huomasimme kuinka merkittävää työtä kirkko tekee. Kirkko on tukenut ja auttanut ihmisiä kautta aikain ja sen työllä on jo pitkä historia. Oivalsimme, että kirkolla on tärkeä rooli perhetyössä, koska sen tarjoamat palvelut ovat kaikkien saatavilla maksutta. Yhteistyö kirkon kanssa muutti meidän ennakkoluulojamme kirkon tarjoamista palveluista. Luulimme, että uskonto painottuisi ja näkyisi asiakastyössä paljon vahvemmin. Todellisuudessa asiakas määrittää, kuinka paljon uskonnosta keskustellaan vai keskustellaanko ollenkaan.

Opinnäytetyötämme varten perehdyimme teorian kautta perhetyöhön ja perheille suunnattuihin palveluihin. Meitä molempia kiinnostavat nuoret ja mielenterveyskuntoutujat asiakasryhminä ja olemme aikaisemmissa opinnoissamme keskittyneet näihin, joten perhetyö oli meille uusi aihealue. Oli mielenkiintoista perehtyä tarkemmin uuteen alueeseen ja laajentaa palvelujärjestelmätietoutta. Oppimisen kannalta oli mielestämme hyvä, ettemme tehneet opinnäytetyötä meille jo entuudestaan tutusta aiheesta. Toisaalta riskinä oli, että uusi aihealue ei olisi ollut kiinnostava. Mielenkiintoamme opinnäytetyötä kohtaan lisäsi se, että teimme työn aiheesta, jota on tutkittu vielä melko vähän. Lisäksi aiheemme on erittäin ajankohtainen ja verkon kautta tarjottavat palvelut tulevat todennäköisesti yleistymään meidänkin työssämme. Sosionomi-opinnoissamme ei ole aikaisemmin paneuduttu verkon merkitykseen asiakastyössä ja sitä tulisi mielestämme saada lisää opetukseen. Mielestämme verkon kautta tehtävä asiakastyö tukee muita palveluita ja nykypäivänä verkko kuuluu lähes jokaisen työpäivään ainakin jollakin tavalla.

Kyselylomakkeen laatiminen sujui mielestämme hyvin ja onnistuimme muotoilemaan kysymykset niin, että saimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Olimme aikaisemmin tehneet teemahaastatteluita, joita varten olimme tehneet vastaavanlaisia haastattelurunkoja. Nyt erona oli vaan se, että lomakkeet lähetettiin sähköpostin kautta haastattelun sijaan, mikä vaati kysymysten tarkkaa muotoilua. Olisimme halunneet tehdä teemahaastattelut, mutta resurssit eivät mahdollistaneet sitä. Toisaalta

teemahaastattelu on meille jo entuudestaan erittäin tuttu, joten oppimisen kannalta oli tärkeää kokeilla uutta ja testata sähköpostin toimivuutta tämänkaltaisessa työssä. Sähköposti osoittautui mielestämme toimivaksi keinoksi kerätä aineisto.

Emme ole aikaisemmin tehneet analyysia ja alkuun se tuntui monimutkaiselta ja haastavalta. Ajattelimme, että analysointi vie paljon aikaa ja haastaa osaamistamme. Analyysia tehdessä meillä oli epävarmuutta siitä, teemmekö sitä oikein. Analysointi tuntui vaivattomammalta kuin olimme aikaisemmin olettaneet sen olevan. Mielestämme onnistuimme analysoinnissa yllättävän hyvin ensikertalaisiksi. Välillä itsensä motivointi näin laajan ja pitkälle aikavälille jakautuvan opinnäytetyön tekemiseen tuntui haastavalta. Uudelleen motivoitumisessa työn tekemiseen auttoi työpari, joka kannusti eteenpäin.

Meistä tuntui luontevalta tehdä opinnäytetyö parityönä, koska olemme aikaisemminkin tehneet monia koulutöitä yhdessä ja tiesimme, että yhteistyömme sujuu hyvin. Hyvää yhteistyön kannalta oli se, että meillä on samanlainen tyyli kirjoittaa ja olemme kiinnostuneet samoista aihealueista. Aikaisemman kokemuksen perusteella meillä oli vahva luottamus siihen, että molemmat panostavat yhtä paljon työn tekemiseen ja tavoitteet ovat samat. Parityönä tehtynä jaoimme työtaakkaa ja jaksamista helpottivat sovitut ajat, jolloin opinnäytetyötä tehdään. Näin saimme pidettyä rajan vapaa-ajan ja opinnäytetyön tekemisen välillä. Molemmat pohdimme sitä, että opinnäytetyön tekeminen yksin olisi ollut paljon stressaavampaa, koska meillä on taipumusta kuormittaa mieltä liikaa pohtimalla koulutöitä myös vapaa-ajalla.

Opinnäytetyömme tekemistä haastoi yhteistyökumppaneiden ja meidän välinen välimatka. Emme ole tavanneet kaikkia yhteistyökumppaneita kasvotusten, vaan olemme hoitaneet asioita sähköpostin välityksellä. Kävimme kuitenkin tapaamassa toimeksiantajaamme Helsingissä ja sieltä saimme tukea sekä materiaaleja opinnäytetyötämme varten. Jotenkin jäimme kaipaamaan enemmän tapaamisia kasvokkain, joissa olisimme voineet keskustella tarkemmin opinnäytetyömme tekemisestä. Luulemme, että kynnys ottaa yhteyttä olisi ollut pienempi, jos yhteistyökumppanit olisivat olleet lähempänä. Toisaalta oli hienoa saada kokemusta tämänkaltaisesta työskentelystä, koska muut osapuolet eivät aina ole välttämättä lähettyvillä ja tämä voi tulla vastaan myös työelämässä. Yhteydenpito pelkän

sähköpostin kautta on haastavaa, koska esimerkiksi aikaa tarvitaan enemmän, vastausta ei saa välttämättä heti ja väärinkäsitysten riski kasvaa. Mielestämme yhteistyö onnistui kuitenkin toivomallamme tavalla ja saimme apua tarvittaessa.

## 8.4 Jatkotutkimusaiheet

Pohdimme, että tarkemmin voisi tutkia vielä sitä, minkälaista asiakastyö on Suhdeklintikka-blogin kautta. Tutkimuksessa voisi huomiota kiinnittää etenkin blogin kautta tapahtuvan vuorovaikutuksen laatuun ja asiakkaiden kohtaamiseen. Tutkimuksen aineistona olisi mahdollista käyttää myös Suhdeklintikka-blogin kirjoituksia. Tutkimus voisi avata sitä, minkä tasoista blogin kautta tehtävä asiakastyö on ja kuinka sitä voisi kehittää.

Mielenkiintoista olisi myös verrata kasvokkain tapahtuvaa perheneuvontaa ja Suhdeklintikka-blogin kautta tehtävää työtä. Voisi esimerkiksi verrata minkälaisissa asioissa otetaan yhteyttä, miten työt eroavat toisistaan ja miten ne tukevat toisiaan. Tutkimuksen kautta voisi olla mahdollista selvittää ja kehittää palveluiden yhteensopivuutta. Tutkimuksen kohderyhmään voisi kuulua myös perheneuvojia, jotka eivät toimi Suhdeklintikka-blogissa.

Lisäksi voisi tutkia myös Suhdeklintikka-blogia asiakkaiden näkökulmasta. Voisi selvittää sitä, onko palvelusta hyötyä, miten asiakkaat suhtautuvat blogiin ja miten he kokevat ammattilaisten vastaukset. Asiakasnäkökulman tutkiminen olisi erittäin mielenkiintoista, mutta asiakkaita voi olla vaikeaa tavoittaa. Suhdeklintikka-blogiin voi ottaa yhteyttä ilman yhteystietoja, jolloin on mahdotonta tietää ketkä ovat asiakkaita. Asiakkaiden kokemusten tutkiminen toisi arvokasta tietoa työntekijöille palvelun toimivuudesta ja kehittämistarpeista.



## Lähteet

- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Granholm, C. 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: WS Bookwell Oy. 157–181.
- Heikkonen, H. & Ylönen, K. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: WS Bookwell Oy. 113–130.
- Hintsala, M.-A. & Ketola, K. 2012. Kohtaamista vai oikeaa tietoa? Kirkon työ sosiaalisessa mediassa työntekijöiden kokemuksissa. Hengellinen elämä verkossa – kysely 2012.  
[http://sakasti.ev1.fi/sakasti.nsf/0/A72035B2D2CFC55AC22579FA00453AAD/\\$FILE/HEV-raportti.pdf](http://sakasti.ev1.fi/sakasti.nsf/0/A72035B2D2CFC55AC22579FA00453AAD/$FILE/HEV-raportti.pdf). 13.8.2013.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2009. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Joensuu, M. 2004. Perheneuvonta, tavoitteet ja arvot. Teoksessa Esko, M., Arvo, H., Kaikkonen, A., Kähkönen, P. & Kolehmainen, R. (toim.) 2004. Sielunhoidon aikakauskirja nro 16. Helsinki: Hakapaino Oy. 11–20.
- Keskushallinto – Suomen ev.lut. kirkko. 2013. Hengellinen elämä verkossa.  
<http://sakasti.ev1.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content26433F>. 25.4.2013.
- Kinnunen, U. & Mauno, S. 2002. Työ ja perhe-elämä vanhempien ja lasten näkökulmasta. Teoksessa Rönkä, A. & Kinnunen, U. (toim.) Perhe ja vanhemmuus. Suomalainen perhe-elämä ja sen tukeminen. Jyväskylä: PS-kustannus. 99–118.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Laaksonen, S-L. & Matikainen, J. 2013. Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Laaksonen, S-L., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Jyväskylä: BookwellOy. 193–304.
- Lainiala, L. 2010. Perhepolitiikan uudet tuulet: perheen paluu. Helsinki: Väestöliitto.
- Makkonen, M., Riikonen, E. & Vataja, S. 2000. Perhetyö – arkielämän taiteen ja kertomuksellisuuden näkökulma. Teoksessa Onnismäa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Porvoo: WS Bookwell Oy. 279–292.
- Matikainen, J. 2008. Verkko kasvattajana. Mitä aikuisen tulisi tietää ja ajatella verkosta. Helsinki: Yliopistopaino.
- Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Mäkinen, O. 2006. Internet ja etiikka. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Nätkin, R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Vuori, J. & Nätkin, R. (toim.) 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino. 7–38.
- Paajanen, P. 2007. Perhebarometri 2007. Mikä on minun perheeni? Suomalaisten käsityksiä perheestä vuosilta 2007 ja 1997. Väestöntutkimuslaitos.

- Katsauksia E 30/2007. <http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/418b83fd6cf7152630648f0fe0d4b6fb/1364464275/application/pdf/237278/Perhebarometri%202007.pdf>. 5.4.2013.
- Pohjola, A. 1999. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A-L. & Pohjola, A. 1999. Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 53–95.
- Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalialityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: WS Bookwell Oy. 9–20.
- Raamattu. Evankeliumi Matteuksen mukaan 19:19.
- Rahikka, A. 2008. Verkko-ohjaus ja -neuvonta. Teoksessa Reijonen, M. & Strandén-Mahlamäki (toim.) 2008. Oivaltava kohtaaminen: menetelmiä ihmissuhdetyöhön. Juva: WS Bookwell Oy. 61–80.
- Ronkainen, S., Mertala, S. & Karjalainen, A. 2008. Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedon keruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino. 17–30.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Ruotsalainen, K. 2002. Auttajana kirkon ja yhteiskunnan leikkauspisteessä. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV: kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja 2009. [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf). 12.9.2013.
- Silius, K. 2008. Teemoittelu ja tyypittely. Tampereen teknillinen yliopisto. [http://matriisi.ee.tut.fi/hmopetus/hmjatko-opintosemma/2008/Silius\\_teemoittelu-tyypittely\\_141108.pdf](http://matriisi.ee.tut.fi/hmopetus/hmjatko-opintosemma/2008/Silius_teemoittelu-tyypittely_141108.pdf). 12.9.2013.
- Sosiaalihuoltolaki (1982/710).
- Sosiaaliportti. 2012. Kasvatus- ja perheneuvonta. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/ef7a3034-c5c7-4da5-b7f9-b0f4d95f8552.aspx>. 15.10.2013.
- Suhdeklินิกка. 2013. Kysy suhdeklินิกalta. <http://www.city.fi/palaute/suhdeklินิกка>. 23.5.2013.
- Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitus. 2010. Meidän kirkko mukana perheiden arjessa. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Tietosuoja-valtuutetun toimisto. 2010. Blogi, mikä se on? <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r664zoaj.pdf>. 23.5.2013
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.



## OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

<b>Toimeksiantaja</b>	
Organisaation nimi	Kirakoulu/etus / kasvatus ja perheasiat
Toimeksiantajan edustaja	Tero Pulkkinen
Osoite	Satamakaari 9, 00160 HKI
Puhelinnumero	[REDACTED]
Sähköposti	tero.pulkkinen@edl.fi

<b>Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot</b>	
Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(e):	1001260 Anja Tiainen 1001253 Enni Turunen
Puhelinnumero	[REDACTED]
Sähköposti:	anja.tiainen@edu.karelia.fi enni.turunen@edu.karelia.fi

<b>Toimeksiantajan sitoumukset</b>
Toimeksiantaja tukee opiskelijaa opinnäytetyön suorittamisessa antamalla työn suorittamiseen tarvittavat tiedot ja sisäisiä aineistoja tarpeelliseksi katsomallaan tavalla.

<b>Opiskelijan sitoumukset</b>
Opiskelijat laativat toimeksiantajana laadullisen tutkimuksen toimeksiantajan käyttöön. Toimeksiantaja saa oikeudet käyttää tutkimussuunnitelmaa ja tutkimuksen tuloksia sisäisessä kehitystyössään. Lisäksi toimeksiantaja saa hyödyntää nyt tehtävää tutkimusta tilatessaan myöhemmin omaan käyttöön samansäätöisiä seuranta tutkimuksia kolmanneita osapuolia.

<b>Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa</b>	
Ohjaaja(t):	Tommi Kinnunen Paivi Putkuri

<b>Opinnäytetyön julkisuus</b>
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.

<b>Allekirjoitukset</b>	
Päiväys	Opiskelijan allekirjoitus ja nimeselvennys
14.5.2013	Anja Tiainen Enni Turunen
Päiväys	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimeselvennys
15.5.2013	Tero Pulkkinen



## TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Suhdekliniikassa tehtävän perheneuvonnan  
tutkiminen

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

Perheasiain neuvottelukeskukset

Tutkimuksen:

- a) kohde/kohdejoukko: Suhdekliniikassa toimivat perheneuvojat
- b) aineiston keruumenetelmä: Lomakehaastattelu ja puhelin-/skypehaastattelu  
(ks. tutk. suunnitelma)
- c) aineiston keruun ajankohta: kesä-heinäkuu 2013

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

Päivi Putkuri Tommi Kinnunen

Työelämäohjaaja:

Tero Pulkkinen

24 / 5 2013

Anja Tiainen  
Enni Turunen

Paula Ruotsalainen  
Paula Ruotsalainen

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma  
- toimeksiantosopimus

**Karelia-ammattikorkeakoulu**  
Sosiaalialan koulutusohjelma**Kyselylomake**Anja Tiainen 1001260  
Enni Turunen 1001253

14.5.2013

Hei,

olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijat Anja Tiainen ja Enni Turunen Karelia-ammattikorkeakoulusta. Teemme laadullisen opinnäytetyötä Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallitukselle, jossa tutkimme Suhdeklintikka-blogissa toimivien perheneuvojen kokemuksia työstään ja minkä merkityksen he antavat työlleen. Tutkimuksen aineiston keräämme tekemällä lomakehaastattelun 12 Suhdeklintikka-blogissa toimivalle perheneuvojalle sähköpostin välityksellä. Lisäksi olemme yhteydessä halukkaisiin puhelimitse tai sähköpostin välityksellä, jos meillä on tarve tehdä tarkentavia kysymyksiä.

Opinnäytetyömme kautta saadaan tärkeää tietoa Suhdeklintikka-blogin toiminnasta ja tarpeesta sekä sen merkityksestä. Saatua aineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja käytämme sitä ainoastaan opinnäytetyössämme. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Opinnäytetyö on julkinen asiakirja, mutta vastaajien henkilötiedot eivät ole näkyvissä. Vastaajia ei ole mahdollista tunnistaa opinnäytetyön sisällöstä.

Toivomme, että vastaatte huolella ja avoimesti. Vastaa mahdollisimman laajasti, että saamme tarvittavan aineiston kasaan opinnäytetyötämme varten. Meitä kiinnostaa kuulla juuri sinun kokemuksesi Suhdeklintikka-blogissa toimivana perheneuvojana.

Kirjoita vastauksesi liitetiedostoon ja toivomme, että vastaatte 14.6 mennessä.

Kiitos ajastasi ja vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin

Anja Tiainen ja Enni Turunen

Karelia-ammattikorkeakoulu

## **Tausta**

- Minkälainen koulutus sinulla on?
- Mikä on työnkuvasi?
- Kuinka kauan olet toiminut Suhdeklินิกка-blogin perheneuvojana?

## **Asiakkaat**

- Minkälaisissa asioissa Suhdeklินิกка-blogiin otetaan yhteyttä?
- Minkä ikäiset ihmiset ottavat yhteyttä?
- Kuinka paljon kysymyksiä tulee viikossa?
- Miltä asiakkaan kohtaaminen tuntuu verkon kautta?

## **Mahdollisuudet**

- Mitä hyvää on verkon käytössä perheneuvonnassa?

- Mitä hyötyä on verkon kautta tapahtuvasta perheneuvonnasta?
- Onko Suhdeklินิกka-blogin kautta tapahtuva perheneuvonta mielestäsi tärkeää?  
Miksi?

### **Haasteet**

- Minkälaisia haasteita sinulla on ollut verkon käytössä perheneuvonnassa?
- Mitä haastavaa asiakastilanteissa on ollut?
- Minkä koet haastavaksi työssä?

### **Työ**

- Minkälaista verkon kautta tapahtuva perheneuvonta on?
- Mikä on ollut mieleenpainuvuin kokemus tässä työssä?
- Miten Suhdeklินิกka-blogin kautta tapahtuvaan perheneuvontaan on mielestäsi suhtauduttu?

- Minkälaisena palveluna pidät Suhdeklintkan-blogia?
  
- Minkälainen työväline verkko on perheneuvonnassa?
  
- Minkälaisena näet Suhdeklintka-blogin tulevaisuuden?
  
- Mitä muuta haluaisit sanoa?

Halutessasi voit lisätä yhteystietosi (puhelinnumero/s-posti), että voimme tarvittaessa kysyä tarkentavia kysymyksiä: